Organisationsuntersuchung

im Fachdienst 50 Soziales und Senioren
für den Landkreis Gießen

März 2013

Rödl & Partner

Rechtlicher Hinweis:

Der Abschlussbericht ist zur Diskussion und Abstimmung der von Rödl & Partner vorgeschlagenen Organisationsentwicklungsmaßnahmen im Landkreis Gießen bestimmt. Die Weitergabe des Abschlussberichts an Dritte, die weder den gewählten Gremien oder der Verwaltung des Landkreis Gießen, noch deren Aufsichts- und Prüfungsorganen angehören, ist nicht gestattet. Gleiches gilt für den Bericht der Personalbedarfsbemessung, den Maßnahmenkatalog und die Anlagen.

vorgelegt von

Heiko Pech

Rödl & Partner GbR

Wirtschaftsprüfer
Steuerberater
Rechtsanwälte

Äußere Sulzbacher Straße 100
D-90491 Nürnberg
Telefon +49 (911) 91 93-3609
Telefax +49 (911) 91 93-3549

E-Mail heiko.pech@roedl.de
Internet www.roedl.de

Die für die Produktion dieser Mappe verwendeten Materialien inklusive Deckfolie mit den Bestandteilen PET (Polyethylentherephthalat) und PP (Polypropylen) sind biologisch abbaubar und recyclingfähig.

Inhaltsverzeichnis

1 MANAGEMENT SUMMARY 6

2 ZIELSETZUNG UND VORGEHENSWEISE DER ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG ... 8

2.1 ZIELSETZUNG 9
2.2 VORGEHENSWEISE 9

3 AUSGANGSSITUATION IM LANDKREIS GIEßEN 24

3.1 SOZIODEMOGRAFISCHE SITUATION 24
3.2 AUSGANGSSITUATION IM BEREICH DER HILFEN NACH DEM SGB XII 27
3.2.1 §§ 53- 60 SGB XII Eingliederungshilfe für behinderte Menschen 27
3.2.2 §§ 61 bis 66 SGB XII Leistungen der Hilfe zur Pflege 28
3.2.3 §§ 47- 52 SGB XII- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung 29

4 ERGEBNISSE DER AUFGABENKRITIK 31

5 HANDLUNGSFELDER IM FACHDIENST SOZIALES UND SENIOREN 33

5.1 ÜBERGREIFEND 33
5.1.1 Optimierung des EDV Einsatzes 33
5.1.2 Erstellung eines Einarbeitungskonzeptes 34
5.1.3 Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung 35
5.2 BESTATTUNGSKOSTEN 37
5.2.1 Bestattungskosten 37
5.2.2 Die Bestattungskosten im Fachdienst 50 37
5.3 BAFÖG 39
5.3.1 BAföG 39
5.3.2 Die Leistungen des BAföG im Fachdienst 50 39
5.3.3 Neuentwicklung der Aufgabenverteilung 40
5.3.4 Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung 41
5.4 WOHNGELD GEM. WOHNGELDGESETZ (WGG) 42
5.4.1 Wohngeld 42
5.4.2 Die Leistungen des Wohngeldgesetzes im Fachdienst 50 42
5.4.3 Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters 43
5.5 VERSICHERUNGSAMT 45
5.5.1 Versicherungsamt 45
5.5.2 Die Leistungen des Versicherungsamts im Fachdienst 50 45
5.5.3 Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB 46
5.5.4 Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens 47
5.5.5 Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontofficelösung 48
5.6 HILFE ZUR PFLEGE STATIONÄR 50
5.6.1 Die stationäre Hilfe zur Pflege 50
5.6.2 Die stationäre Hilfe zur Pflege im Fachdienst 50 50
5.6.3 Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen 51
5.7 HILFE ZUR PFLEGE AMBULANT 53
5.7.1 Die ambulante Hilfe zur Pflege 53
5.7.2 Die ambulante Hilfe zur Pflege im Fachdienst 50 53
5.7.3 Sicherstellung dauerhafte kompetenter Sachbearbeitung 54
5.7.4 Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Std. Pflege 56
5.7.5 Beratungsdienstleistungen einheitlich und transparent gestalten 57
5.8 HILFE ZUM LEBENSUNTERHALT UND GRUNDSICHERUNG IM ALTER UND BEI ERWERBSMINDERUNG 59
5.8.1 Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung 59
5.8.2 Die Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung im Fachdienst 50 60
5.8.3 Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem JobCenter 61

5.8.4 Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten 62
5.8.5 Realisierung von möglichen Einnahmen 63
5.9 LEISTUNGEN DES ASYLBEWERBERLEISTUNGSGESETZES 65
5.9.1 Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz 65
5.9.2 Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz im Fachdienst 50 65
5.9.3 Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung 67
5.10 SOZIALER DIENST 68
5.10.1 Der Soziale Dienst 68
5.10.2 Definition der Fachaufsicht 68
5.10.3 Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung 69
5.11 FÜHRUNG 71
5.12 BILDUNGS- UND TEILHABEPAKET 72
5.12.1 Bildungs- und Teilhabepaket 72
5.12.2 Bildungs- und Teilhabepaket im Fachdienst 50 72
5.12.3 Verbesserung der Koordinationsfunktion 73
5.13 KOSTEN DER UNTERKUNFT 74
5.14 HILFEN ZUR GESUNDHEIT 78
5.14.1 Hilfen zur Gesundheit 78
5.14.2 Hilfen zur Gesundheit im Fachdienst 50 78
5.14.3 Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherungen 78

6 UMSETZUNGSFAHRPLAN 80

7 MAßNAHMENÜBERSICHT 83

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ergebnis Mehrpersonalbedarf aus Weiterentwicklung 6
Abbildung 2: Struktur Teilprojekt Organisationsuntersuchung FD 50 9
Abbildung 3: Ablauf der Aufgabenkritik 11
Abbildung 4: Ausschnitt Erhebungsbogen FD 50 12
Abbildung 5: Überblick Organisationsbefund 14
Abbildung 6: Vorgehensweise Prozessanalyse 16
Abbildung 7: Beispiel einer Prozessdarstellung nach der Ist- Aufnahme 18
Abbildung 8: Ausschnitt des Prozessänderungskatalogs 19
Abbildung 9: Beispielhafte Prozessdarstellung im Soll-Konzept 20
Abbildung 10: Beispielhafter Aufbau der Maßnahmenblätter 22
Abbildung 11: Einwohner gesamt in den Landkreisen 24
Abbildung 12: Anteile der Altersgruppen an allen Einwohnern 24
Abbildung 13: Bevölkerungsanteile ohne deutsche Staatsangehörigkeit 25
Abbildung 14: Dichte der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten 26
Abbildung 15: Entwicklung Jahresfallzahlen und Bruttoaufwendungen 27
Abbildung 16. Eingliederungshilfe Grundzahlen 28
Abbildung 17: Hilfen zur Pflege Grundzahlen 28
Abbildung 18: Grundsicherung bei Alter und Erwerbsminderung- Grundzahlen 29
Abbildung 19: Ausschnitt aufgabenkritischer Erhebungsbogen 31
Abbildung 20: Entwicklung der Zahlfälle und Aufwendungen der Bestattungskosten 37
Abbildung 21: Entwicklung der BAföG- Bewilligungen 39
Abbildung 22: Entwicklung Zahlfälle und Aufwendungen Wohngeld 43
Abbildung 23: Entwicklung Rentenanträge 46
Abbildung 24: Entwicklung stationäre Pflegefälle und jährliche Aufwendungen 51
Abbildung 25: Entwicklung ambulanter Pflegefälle und Aufwendungen 54
Abbildung 26: Entwicklung Anzahl Leistungsberechtigte und Aufwendungen HLU 60
Abbildung 27: Entwicklung Anzahl Leistungsberechtigte und Aufwendungen GSiAE 61
Abbildung 28: Entwicklung Leistungen nach dem AsylbLG 66
Abbildung 29: Analysebereiche des Controlling- Beispiels 76
Abbildung 30: Entwicklung der Anzahl leistungsberechtigter Personen für Hilfe zur Gesundheit 78
Abbildung 31: Beispiel des inhaltlichen Umsetzungscontrollings 80
Abbildung 32: Beispiel des finanziellen Umsetzungscontrollings 81
Abbildung 33: Maßnahmenübersicht 86

1 MANAGEMENT SUMMARY

Status Quo im Fachdienst 50 ‚Soziales und Senioren'

Der Landkreis Gießen hat im Rahmen von Konsolidierungsbestrebungen ein Haushaltssicherungskonzept aufgesetzt, das eine Organisationsuntersuchung der Gesamtverwaltung mit externer Begleitung beinhaltete. Als Pilotprojekt der Untersuchung wurde der Fachdienst 50 ‚Soziales und Senioren' ausgewählt. Rödl & Partner wurde mit der Untersuchung betraut. Zielsetzung war es, Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu identifizieren, die zu Einsparungen im Bereich der Sozialhilfe führen. Bestandteil der Beauftragung war weiterhin die Durchführung einer Personalbedarfsbemessung zur Feststellung des notwendigen Personaleinsatzes.

Das Projekt gliederte sich in die Teilprojekte Organisationsuntersuchung mit Konsolidierungsfokus sowie die Personalbedarfsbemessung und wurde durch eine Lenkungs- und Projektgruppe begleitet..

Die Durchführung der Untersuchung erfolgte unter hochgradiger Beteiligung der Mitarbeiter. Erfahrungen aus solchen Prozessen zeigen, dass das Ende der Organisationsuntersuchung den Beginn einer Organisationsentwicklung bedeutet. Eine solche Entwicklung kann nur erfolgreich durch die Beteiligung der Mitarbeiterschaft erfolgen. Wir möchten uns daher bei allen Beteiligten für Ihr Engagement und Ihre Ausdauer bedanken.

Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung werden ausführlich im separaten Bericht ‚Personalbedarfsbemessung für den Fachdienst 50' zusammengefasst.

Aus den entwickelten Maßnahmenansätzen wurde ein Mehrbedarf identifiziert, der zu einer nachhaltigen und qualitativen Weiterentwicklung der Sozialhilfe maßgeblich beitragen werden. In der nachstehenden Abbildung sind die empfohlenen Stellenschaffungen dargestellt.

Handlungsfeld	Maßnahme	Soll-Personalmehrung in VzÄ
Unterhalt	Sicherstellung einer kontinuierlichen Unterhaltssachbearbeitung	1,0
Hilfe zur Pflege ambulant	Sicherstellung einer dauerhaft kompetenten Sachbearbeitung	1,0
Sozialer Dienst	Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung	0,5
Kosten der Unterkunft	Implementierung einer Controllingstelle	1,0
Σ struktureller Mehrpersonalbedarf		**3,50**

Abbildung 1: Ergebnis Mehrpersonalbedarf aus Weiterentwicklung

Wie aus der oben stehenden Abbildung ersichtlich wird, ergibt sich aus der Summe des strukturellen Mehrbedarfs eine Personalmehrung von 3,50 VZÄ.

Damit die Weiterentwicklungen auch im Hinblick auf die dargestellten Einsparpotentiale realisiert werden können, ist es notwendig, die Personalmehrung ganzheitlich und im Verbund zu realisieren. Dabei ist es empfehlenswert, die Umsetzung stufenweise erfolgen zu lassen. Auf diese Art und Weise können in einem verzahnten Umsetzungsprozess die tatsächlich aus den Prozessoptimierungen entstehenden Effizienzen den Personalinvestitionen gegengerechnet werden.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass der Fachdienst 50 Soziales und Senioren bereit auf einem hohen fachlichen Niveau arbeitet. Die nachfolgend dargestellten Sachverhalte zeigen dies exemplarisch auf:

- Die im Versicherungsamt erarbeiteten Ergebnisse führen gemeinsam mit dem aufgabenübergreifenden Arbeitsverständnis dazu, dass die Regionalteams mit wichtigen Informationen versorgt werden. Diese können dann zu einer effizienten Fallbearbeitung genutzt werden..
- Fachdienstübergreifend ist festzustellen, dass ein hohes Maß an Informationsroutinen dazu führt, Transparenz leben zu können. An dieser Stelle seien exemplarisch die Teamleiterbesprechungen und die Rücksprachen in den Teams erwähnt.
- Der Vergleich der Regionalteams zeigt, dass Entscheidungsfindungen gleichartig stattfinden.
- Wissensmanagement wird aktiv in Handlungsanweisungen gelebt.
- Die Abläufe waren in den meisten Fällen aktuell, was der regelmäßigen Weiterentwicklung geschuldet ist.

Eine Weiterentwicklung über das aktuelle Niveau ist jedoch noch möglich. Die Entwicklungsmaßnahmen, die ein finanzielles Einsparziel aufweisen werden nachfolgend dargestellt.

Erhöhung der Einnahmen bei Unterhaltsleistungen durch Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung bei einer Stellenmehrung von 1,0 VZÄ. Ab dem Jahr 2014 kann so ein Einsparpotential von 30 TEUR jährlich realisiert werden.

Einstellung einer Pflegefachkraft für den Bereich der ambulanten Pflege mit einem Stellenumfang von 1,0 VZÄ zur Sicherstellung einer dauerhaft kompetente. Sachbearbeitung. Ziel dieser Investition muss es sein, kurz- und mittelfristig Kosteneinsparungen in Höhe von fünf Prozent in diesem Bereich zu realisieren. So können ab dem Jahr 2014 rund 339 TEUR eingespart werden.

Ausbau von Planungs- und Steuerungsmöglichkeiten im Bereich der ambulanten Pflege für einheitliche und transparente Beratungsleistungen. Mit der inhaltlichen Weiterentwicklung können Kostendämpfungseffekte um rund 250 TEUR erzielt werden.

Implementierung einer Controllingstelle von 1,0 VZÄ zur Intensivierung der Steuerungsmöglichkeiten im Bereich der Kosten der Unterkunft. Aus den Berechnungen ergibt sich bei jährlichen Haushaltsausgaben für die Kosten der Unterkunft in Höhe von 28,5 Mio. EUR, ein Einsparpotential von mehr als 7 Mio. EUR. Bei einem konsequenten Controlling können so ab dem Jahr 2014 rund 600 TEUR eingespart werden

In welchem Umfang die Einsparungen 2014 realisiert werden können, hängt in hohem Maße davon ab, zu welchem Zeitpunkt das notwendige Personal tatsächlich zur Verfügung stehen kann. In diesem Zusammenhang ist darauf zu achten, dass sowohl die Personalgewinnung als auch die Einarbeitung diesen Zeitpunkt nach hinten verschieben.

Damit die Effekte der Einsparungen richtig interpretiert werden, ist es notwendig, das Verständnis für die Wirkung der Einsparungen darzustellen. Es wird durch die oben benannten inhaltlichen Intensivierungen vermutlich nicht zu einem absoluten Rückgang der Haushaltsansätze kommen. Vielmehr liegen die reellen Einsparungen darin, dass die Kostensteigerungen geringer ausfallen werden, als ohne die Maßnahmenumsetzung.

Insgesamt besteht für den Landkreis Gießen und speziell für den Fachdienst 50 die Möglichkeit, durch die Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen den bereits beschrittenen Weg nachhaltig und in gebotener Geschwindigkeit weiterzugehen.

2 ZIELSETZUNG UND VORGEHENSWEISE DER ORGANISATIONSUNTERSUCHUNG

Der Landkreis Gießen konnte im Jahr 2009 zeitgleich mit dem Umstieg auf die Doppik erstmals seit 15 Jahren einen jahresbezogen ausgeglichenen Haushalt vorlegen. In der Haushaltsplanung für 2009 wurde nicht nur ein ausgeglichenes Jahresergebnis prognostiziert, auch die mittelfristige Ergebnis- und Finanzplanung ließ ausgeglichene Haushalte für die kommenden Jahre und einen moderaten Abbau der bestehenden Schulden erwarten.

Infolge der Wirtschafts- und Finanzmarktkrise verschlechterten sich im Verlauf des Jahres 2009 die finanziellen Rahmenbedingungen des Kreishaushaltes allerdings erheblich. Diese Entwicklung wurde durch Entscheidungen des Landes- und des Bundesgesetzgeber nachhaltig verstärkt, unter anderem durch den Entfall der Grunderwerbsteuerzuweisung und die Reduzierung des Bundesanteils an den Kosten der Unterkunft nach dem SGB II.

Durch Verluste in der finanziellen Grundausstattung von etwa 25 Mio. EUR und einen um ca. 17 Mio. EUR höheren Aufwand für gesetzliche Pflichtleistungen in der Sozial- und Jugendhilfe weist der Kreishaushalt in der Haushaltsplanung 2011 ein Defizit im Ergebnishaushalt von knapp 40 Mio. EUR auf. In der mittelfristigen Finanzplanung werden für die Folgejahre Defizite in ähnlicher Größenordnung prognostiziert.

Aufgrund dieser Entwicklung wurde nach der Verabschiedung des Haushaltssicherungskonzeptes zum Haushalt 2010 von der Verwaltungsleitung eine Projektlenkungsgruppe zur Haushaltskonsolidierung berufen.

Ihr Projektauftrag umfasste die Erarbeitung und Umsetzung von Maßnahmen zur dauerhaften Haushaltssicherung auf Basis einer Konsolidierungs- und Synergiepotenzialanalyse für die Kreisverwaltung Gießen, wobei Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit berücksichtigt werden sollten.

Das Haushaltssicherungskonzept sieht unter anderem eine umfassende Organisationsuntersuchung der Gesamtverwaltung mit externer Begleitung vor. Projektziel dieser Untersuchung soll die Untersuchung der gesamten Kreisverwaltung sein, wobei Rödl & Partner die Verwaltung im Laufe des Prozesses befähigen sollte, die Untersuchung von Organisationseinheiten eigenständig durchzuführen und den Prozess der Organisationsentwicklung der Kreisverwaltung als dauerhafte Aufgabe fortzuführen.

Da im Fachdienst Soziales aufgrund steigender Fallzahlen, hoher Arbeitsbelastung und auffällig hohem Krankenstand ein akuter Problemdruck vorherrschte, sollte zu diesem Zweck der Prozess mit der Untersuchung dieses Fachdienstes als Pilotprojekt begonnen werden.

Dabei wurde eine umfassende Organisationsuntersuchung durchgeführt, insbesondere

- Durchführung einer Aufgabenkritik,
- Analyse und Optimierung von Aufbau- und Ablauforganisation,
- Analyse und Optimierung von Aufgabengliederung und Geschäftsverteilung,
- Aufnahme, Analyse und Optimierung der Kernprozesse,
- Analyse und Bewertung von Aufgaben, Fallzahlen und Personalbestand (unter anderem anhand interkommunaler Vergleichswerte und Benchmarks) sowie
- Personalbemessung.

Mit der Personalbedarfsbemessung und der Organisationsuntersuchung mit Konsolidierungsfokus verfolgt der Landkreis Gießen wichtige Ziele für die erfolgreiche Bewältigung der zukünftigen Aufgaben der Sozialhilfe.

2.1 Zielsetzung

Neben der Ermittlung einer fachlich angemessenen Personalausstattung im Fachdienst 50 war es Ziel der Kreisverwaltung Gießen, Optimierungsmaßnahmen im Bereich der Sozialhilfe zu identifizieren. Vor allem steigende Fallzahlen, eine hohe Arbeitsbelastung und ein auffällig hoher Krankenstand machten ein schnelles Handeln nötig.

2.2 Vorgehensweise

Nach unserer Erfahrung mit Organisationsuntersuchungen und Konsolidierungsprozessen ist eine transparente und konsistente Methode eine zwingende Voraussetzung für ein erfolgreiches Projekt. Die angewandte Methode und der zeitliche Verlauf stellten sich folgendermaßen dar:

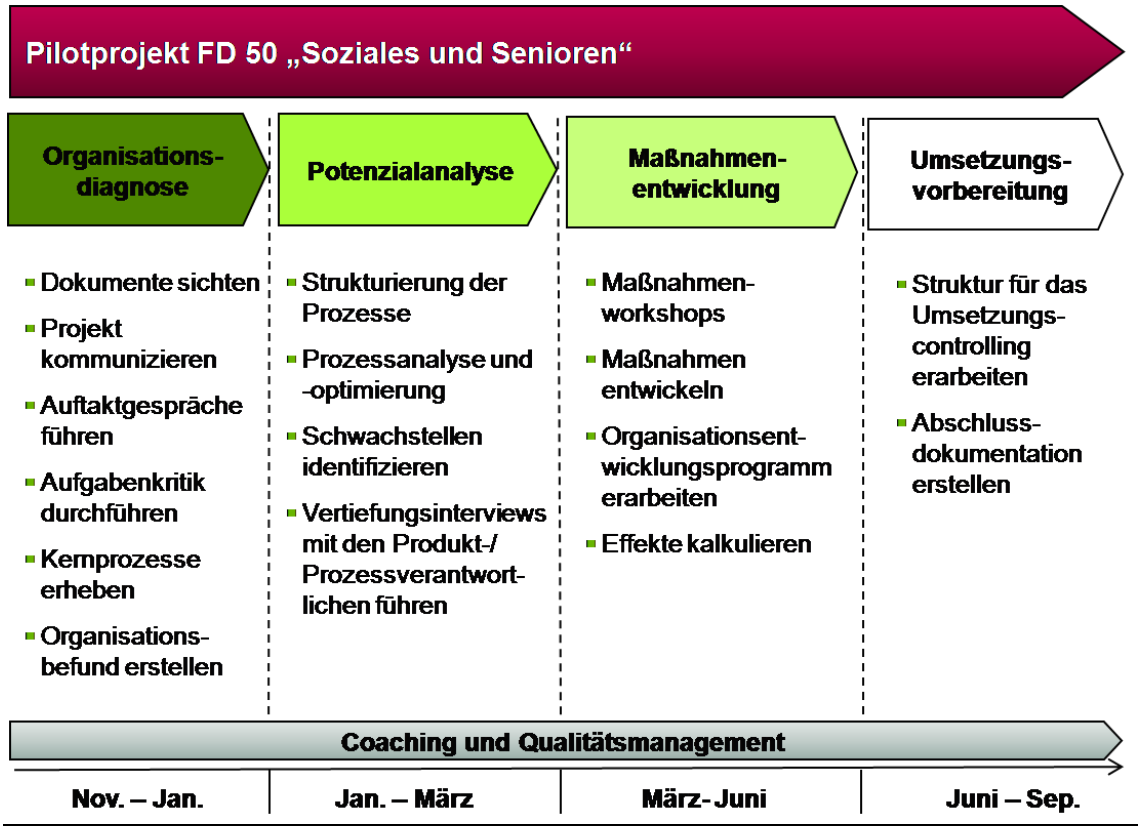


Abbildung 2: Struktur Teilprojekt Organisationsuntersuchung FD 50

Das Projekt begann mit der Projektinitialisierung im Herbst 2011. Die Projektbearbeitung startete mit der Organisationsdiagnose (Phase 1).

Im Rahmen der Organisationsdiagnose wurden mit der aufgabenkritischen Erhebung und der Erfassung der Kernprozesse die Grundlagen für das Projekt geschaffen und ein Organisationsbefund erstellt.

Danach schließt sich die Potenzialanalyse (Phase 2) an. Mittels der Potenzialanalyse wurden die Strukturen und Prozesse des zu untersuchenden Aufgabenbereiches analysiert, Schwachstellen identifiziert und in Vertiefungsinterviews Veränderungsmöglichkeiten besprochen.

Zu Beginn der Maßnahmenentwicklung (Phase 3) wurden Stoßrichtungen für zu entwickelnde, konkrete Optimierungsvorschläge erarbeitet. Diese wurden anschließend über Personalbemessung, Organisations- und Prozessoptimierung konkretisiert und in Maßnahmenworkshops mit der Fachverwaltung erörtert. Die Phase schloss mit der Entwick-

lung von Maßnahmen, der Kalkulation ihrer Effekte und der Erarbeitung eines Organisationsentwicklungsprogramms ab.

Das Organisationsuntersuchungsprojekt endete mit der Umsetzungsvorbereitung (Phase 4). In dieser Projektphase wurde ein Umsetzungscontrolling erarbeitetet. Maßnahmen für dieses Umsetzungscontrolling und für die Einarbeitung in die Haushaltsplanung wurden aufbereitet und dem Landkreis Gießen zur Verfügung gestellt.

Parallel zur Projektbearbeitung wurden die bereichsspezifische Arbeitsgruppe und insbesondere Mitarbeiter des Fachdienstes 12 ‚Personal und Organisationsentwicklung' in die Projektbearbeitung eingebunden.

Im Folgenden werden die einzelnen Phasen dargestellt.

Organisationsdiagnose (Phase 1)

Dokumentensichtung und Analyse historischer Organisationsuntersuchungen

Zu Beginn der Organisationsdiagnose galt es, einen ersten Überblick über relevante Dokumente zu gewinnen. Für einen effizienten Projektbeginn benötigten wir u.a. folgende Unterlagen, die uns vom Auftraggeber, soweit vorhanden, zur Verfügung gestellt wurden:

- aktuelle Haushaltsplanung,
- Prozessdarstellungen,
- verschriftlichte Standards,
- aktuelle fachliche Konzeptionen,
- wichtige Beschlüsse z.B. zu historischen Maßnahmen,
- ggf. Sozialraumanalysen (bzw. statistische Grunddaten),
- ggf. Organisationsgutachten und Konzepte,
- Daten und Auswertungen aus Vergleichsringarbeiten und
- Liste relevanter Ansprechpartner mit Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Der Landkreis Gießen hatte bereits ein Haushaltssicherungskonzept aufgestellt und schon in der Vergangenheit organisatorische Strukturen entwickelt und verändert. Um zukunftsgewandt sinnvolle Maßnahmen entwickeln zu können, war es notwendig, dass wir uns zu Projektbeginn einen systematischen Überblick über die Maßnahmen der Vergangenheit verschaffen konnten, welche die Untersuchungsbereiche und wesentliche Schnittstellenbereiche betrafen. Auf Basis der vom Landkreis Gießen zur Verfügung gestellten Unterlagen wurden organisatorische Strukturen und Veränderungen sowie Konsolidierungsbeiträge der Organisationseinheiten und die im Zusammenhang damit stehenden Maßnahmen analysiert. Im Mittelpunkt der Analysen stand die Frage, ob in den einzelnen Bereichen bereits eine integrierte Gesamtsicht umgesetzt wurde oder ob die realisierten Maßnahmen einen Katalog von einzelnen Bausteinen darstellten. Die Ergebnisse dieser Analyse fanden bei der Identifikation der Vertiefungsthemen in den einzelnen Untersuchungsbereichen Berücksichtigung.

Auftaktgespräch mit der Leitung des Untersuchungsbereichs

Die eigentliche Projektarbeit begann mit dem Auftaktgespräch mit der Leitung sowie der zweiten Führungsebene des Fachdienstes 50. In diesem Auftaktgespräch ging es darum, über die aus den zur Verfügung gestellten Unterlagen hinaus tiefere Einblicke in die Organisation und Aufgabenwahrnehmung des Fachdienstes zu erlangen. Dabei wurden spezifische Fragen zu einzelnen Aufgaben der Bereiche sowie die Entwicklungen der Vergangenheit und aktuelle Problemstellungen erörtert. Zudem wurden der Fragenkatalog für die Organisationsdiagnose und die in der Aufgabenkritik zu erhebende Kernprozesse der

Untersuchungsbereiche definiert. Bestandteil des Auftaktgesprächs war somit die Festlegung der untersuchungsrelevanten Kernprozesse des Untersuchungsbereichs. Des Weiteren erhielt die Fachdienstleitung methodische Hinweise zur anschließenden Aufgabenkritik.

Aufgabenkritische Erhebung

Die Aufgabenkritik diente der Überprüfung der Aufgaben im Bereich der Sozialverwaltung auf Wirtschaftlichkeit, Notwendigkeit und strategische Bedeutung, um aufbauend auf den Ergebnissen strukturelle Veränderungs- und Optimierungspotenziale ableiten zu können.

Den Ablauf der Aufgabenkritik zeigt folgende Grafik:

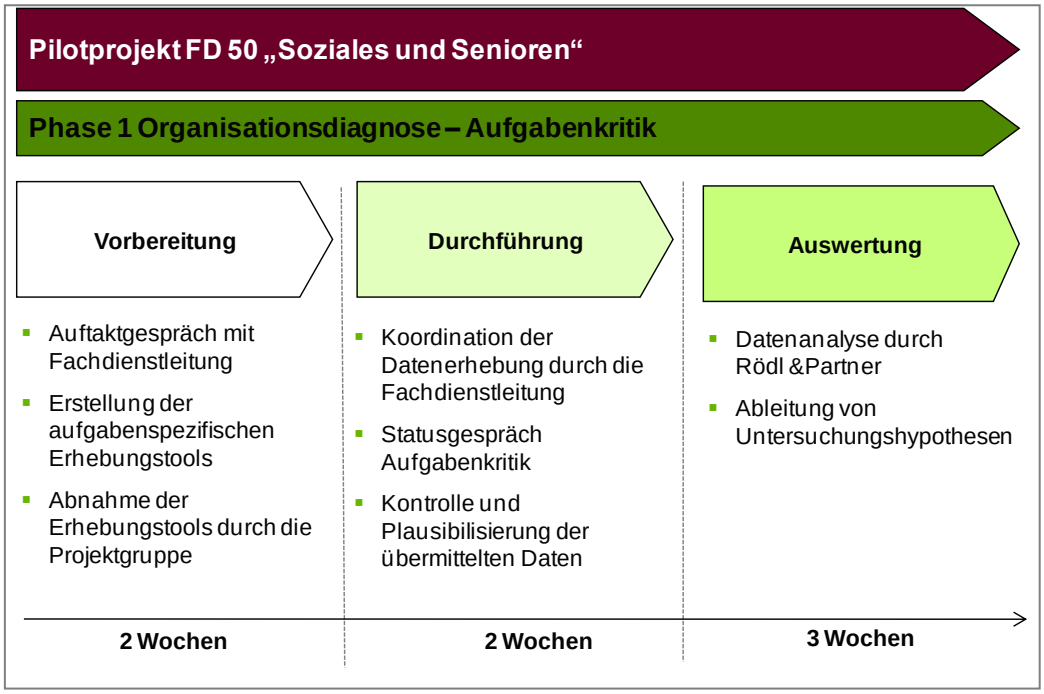


Abbildung 3: Ablauf der Aufgabenkritik

Die einzelnen Phasen der Aufgabenkritik werden im Folgenden beschrieben.

Vorbereitung der Aufgabenkritik

In den Auftaktgesprächen wurden die Fachdienstleitung und Beschäftigte in Schlüsselpositionen über die Aufgabenkritik informiert. Neben methodischen Hinweisen zur Aufgabenkritik wurden spezifische Fragen zu einzelnen Aufgaben der Sozialverwaltung erörtert.

Die in den Auftaktgesprächen gewonnenen Informationen sowie die Erkenntnisse aus den zur Verfügung gestellten Unterlagen wurden genutzt, um unser EDV-gestütztes Erhebungsinstrument an die Projektanforderungen anzupassen. Für die Realisierung der Aufgabenkritik verwendeten wir ein von Rödl & Partner entwickeltes und bereits vielfach in vergleichbaren Projekten erfolgreich angewandtes Instrument, das neben fach- und finanzspezifischen Daten auch Bestandteile von Kernprozessen abbildet.

Abstimmung der Erhebungsinstrumente mit der Projektgruppe

Die an das Pilotprojekt für den Fachdienst 50 angepassten Erhebungsinstrumente wurden mit der Projektgruppe abgestimmt.

Dabei wurden folgende Punkte geklärt:

- Berücksichtigung von Hinweisen aus der Lenkungsgruppe und interfraktioneller Arbeitsgruppe für die Untersuchung,

- Aufnahme zusätzlicher Untersuchungsschwerpunkte in die Aufgabenkritik sowie
- Abstimmung der in der Aufgabenkritik zu erhebenden Kernprozesse.

Organisation und Ablauf der Datenerhebung

Das abgestimmte Erhebungstool wurde von uns an die Fachdienstleitung per E-Mail versandt. Neben dem Erhebungstool erhielt die Leitung auch organisatorische Hinweise zum Ablauf der Datenerhebung.

Der Erhebungsprozess selbst wurde von der Fachdienstleitung bzw. von einem von ihr benannten Mitarbeiter koordiniert. Eine wesentliche Koordinationsaufgabe bestand in der konsistenten Zusammenfassung der von den einbezogenen Mitarbeitern gelieferten Informationen. Die finale Freigabe der Erhebungsdaten erfolgte durch die Fachdienstleitung.

Während der Datenerhebung führten wir mit der Fachdienstleitung ein Statusgespräch, um den Fortschritt der Datenerhebung zu erörtern und ggf. auftretende Fragen zu beantworten. Darüber hinaus sollte die Gelegenheit genutzt werden, um sich abzeichnende Blockaden zu verhindern.

Nachstehende Abbildung zeigt einen Ausschnitt des befüllten Erhebungsbogens.

Fachdienst 50 - Soziales u. Senioren
Grundzahlen

Hilfe zum Lebensunterhalt (§§ 27 bis 40 SGB XII)						
Bitte nennen Sie uns die (voraussichtlichen) Fallzahlen und die entstehenden Kosten im Bereich der Hilfe zum Lebensunterhalt:	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**Allgemeine Bemerkungen:**
Stellen						Arbeitsbereich der Regionalteams ist
Stellen gesamt in VZÄ	4,00	3,60	3,50	3,50	3,60	HLU;Grusi,Sozialpädagogische Beratung,,
davon Sachbearbeitung	3,00	2,70	2,70	2,70	2,70	HzG, AsylbIG, Hilfen in anderen LL (HH-
Außerhalb von Einrichtungen						Hilfen in sonstigen LL (§ 73 SGB XII)
~~Fälle~~ Personen		307,00	379,00	443,00	584,30	
Ausgaben jährlich	1.554.597,00	1.707.825,00	2.102.809,00	2.702.632,00	3.256.754,32	
Ausgaben pro Monat in EUR		5.562,95	5.548,31	6.100,75		
Innerhalb von Einrichtungen						Fälle mit Aufwand werden i.R. der HzP
~~Fälle~~ Personen						
Ausgaben pro Monat in EUR						
Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (§§ 41 bis 46 SGB XII)						
Bitte nennen Sie uns die (voraussichtlichen) Fallzahlen und die entstehenden Kosten im Bereich der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung:	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**Bemerkungen**
Stellen						
Stellen gesamt in VZÄ	7,50	7,10	7,10	7,10	7,10	
davon Sachbearbeitung	6,70	5,90	5,90	5,90	5,90	
Außerhalb von Einrichtungen						
~~Fälle~~ Personen		1.941,00	1.964,00	2.093,00		
Ausgaben jährlich	8.398.391,00	9.220.847,00	10.063.688,00	10.853.572,00	11.822.523,69	
Ausgaben pro Monat in EUR		4.750,57	5.124,08	5.185,65		
Innerhalb von Einrichtungen						Fälle mit Aufwand werden i.R. der HzP
~~Fälle~~ Personen						
Ausgaben pro Monat in EUR						

Abbildung 4: Ausschnitt Erhebungsbogen FD 50

Am Ende der Datenerhebung wurden die übermittelten Daten auf Vollständigkeit kontrolliert und plausibilisiert. Dabei kamen folgende Routinen zum Einsatz:

- Prüfung der vollständigen Beantwortung aller Fragen,
- Plausibilisierung der Finanzdaten im Kontext des Gesamthaushalts,
- Prüfung der Kernprozesse auf sachlogische Richtigkeit und
- Plausibilisierung der Personaldaten anhand des Stellenplans und der Organigramme.

Datenauswertung

Die kontrollierten und plausibilisierten Daten wurden zu Beginn der Auswertungsphase in eine Datenbank eingelesen. Im anschließenden Analyseprozess wurden die erhobenen Daten, darunter Fallzahlen, Mitarbeitereinsatz, Finanzrahmen etc. unter anderem mit Hilfe von Instrumenten eines zentralen operativen Controllings betrachtet. Dazu gehörten:

- Absolute und relative Kennzahlen,
- Zeitreihenanalysen und
- Benchmarkvergleiche.

Für die Analyse bspw. von Ausgabevolumen und Fallstruktur setzten wir ein differenziertes Grund- und Kennzahlenset ein.

Die in der Datenerhebung gewonnenen Informationen wurden aufbereitet, indem die Schlüsselinformationen als Grundzahlen dargestellt werden. Dies sind z.B. die Anzahl der Fälle, Gesamtkosten, Zahlungen an Dritte, Jährliche Zu- und Abgänge, Beendigungen pro Jahr allgemein und durch Wegzug, Budget für Informationsmaßnahmen und Werbung, Anzahl der Mitarbeiter einzelner Leistungsbereiche etc. Die Grundzahlen fließen in die von uns verwendeten Kennzahlen ein. Für die Analyse nutzen wir u.a. folgende Kennzahlen:

- Kosten pro Fall (durchschnittlich pro Jahr) in EUR,
- Zahlungen an Dritte pro Fall in EUR,
- Fallrate (Fälle pro Vollzeitäquivalent).

Die ausgewiesenen Kennzahlen werden einer strukturierten Analyse unterzogen.

Unsere Erkenntnisse aus der Kennzahlenanalyse wurden mit dem Bereichsverantwortlichen erörtert. Die eingesetzten Kennzahlen wurden im Gespräch für die Ursachenanalyse genutzt. Die Analyseergebnisse bildeten die Grundlage für die Entwicklung von Stoßrichtungen für Optimierungsmaßnahmen.

Am Ende der Analysephase lagen mit den identifizierten Maßnahmenansätzen erste wesentliche Zwischenergebnisse vor. Unsererseits wurden die Ergebnisse für eine Präsentation mit der Projektgruppe strukturiert aufbereitet.

Organisationsbefund

Die Eckpfeiler einer Sozialverwaltung sind allerorts gleich. Damit auf Basis vergleichbarer Kriterien die Organisation der Sozialverwaltung des Landkreises Gießen objektiv bewertet werden kann, verwendete Rödl & Partner das Instrument der Organisationsdiagnose. Die folgende Abbildung zeigt das Deckblatt und damit die zu bewertenden Eckpfeiler der Organisation der Sozialverwaltung des Landkreises Gießen:

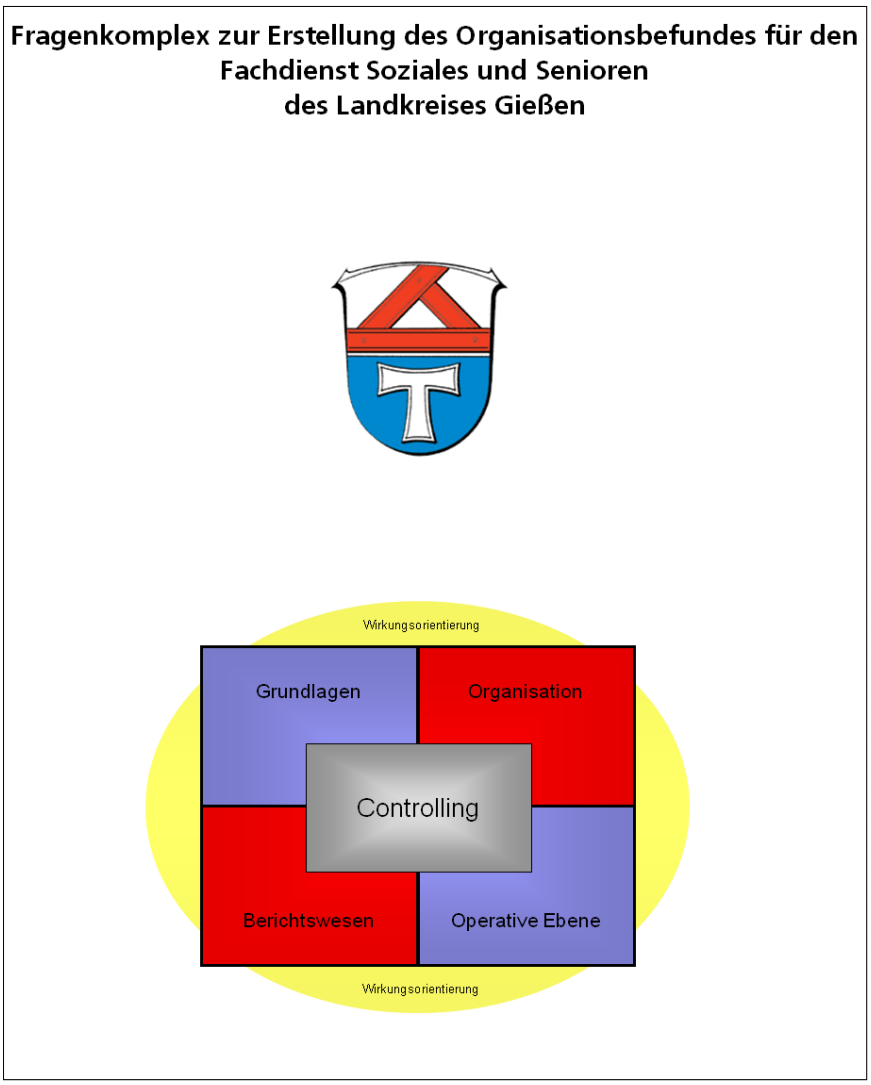


Abbildung 5: Überblick Organisationsbefund

Wie aus dem Schema der Abbildung zu erkennen ist, erfolgte die objektive Einordnung des Organisationsbefundes anhand folgender Kriterien:

- Steuerung,
- Organisation,
- Personal,
- Führung/Kommunikation,
- Controlling sowie
- Wirkungsorientierung.

Zu den einzelnen Kriterien wurde ein spezieller Fragenkatalog entwickelt. Die Befüllung des Fragenkomplexes erfolgte im Rahmen einer Interviewtechnik mit den Führungspersonen des Fachdienstes. Über die objektive Gesamteinordnung hinaus lieferte die Organisationsdiagnose für Rödl & Partner erste Hinweise auf mögliche Optimierungsfelder.

Vorstellung der Zwischenergebnisse in der Projektgruppe

Die Ergebnisse der Analyse, des Organisationsbefunds sowie die identifizierten Maßnahmenansätze wurden in der bereichsspezifischen Projektgruppe vorgestellt.

Die Auffälligkeiten, die mit Hilfe der Kennzahlen ermittelt wurden, wurden dabei mit den Bereichsverantwortlichen erörtert. Die eingesetzten Interpretationskennzahlen wurden für die Ursachenanalyse genutzt. Nachdem Einigkeit über den analytischen Befund hergestellt wurde, wurden gemeinsam Maßnahmenansätze für die Optimierung erarbeitet.

Neben der Kenntnisnahme und Festlegung der Maßnahmenansätze sollte die Projektgruppe auch erste Anforderungen an die später zu entwickelnden Optimierungsmaßnahmen definieren und festlegen, die in den folgenden Phasen Potenzialanalyse und Maßnahmenentwicklung zu vertiefen und durch die Projektgruppe zu begleiten waren.

Potenzialanalyse (Phase 2)

In der Phase der Potenzialanalyse wurden die identifizierten Optimierungsansätze vertiefend analysiert und in Verbindung mit der Analyse der Kernprozesse untersucht. Aufgabe der Potenzialanalyse war es, die wesentlichen Grundlagen für eine sich anschließende Maßnahmenentwicklung zu legen.

Die wesentlichen Elemente dieser Phase waren die Beschreibung und Analyse der Kernprozesse, die Identifikation von Schwachstellen sowie Vertiefungsinterviews mit den Produkt- bzw. Prozessverantwortlichen.

Die Schritte der zweiten Projektphase werden im Folgenden näher beschrieben. Um die Prozessanalyse zusammenhängend zu erläutern, wird sie nachfolgend im Ganzen beschrieben, obwohl sie sich über die Phasen Organisationsdiagnose, Potenzialanalyse und Maßnahmenentwicklung erstreckt.

Prozessanalyse

Die Kernprozesse wurden im Zuge der aufgabenkritischen Erhebung aufgenommen. In der Phase der Potenzialanalyse wurden die Prozesse beschrieben, mit den Prozess- und Bereichsverantwortlichen abgestimmt und auf Schwachstellen hin untersucht.

Nachstehende Abbildung enthält eine Überblicksdarstellung der Vorgehensweise für die Prozessanalyse und -optimierung. Um Erkenntnisse aus Datenanalyse und Organisationsdiagnose für die Prozessanalyse und -optimierung nutzen zu können, erstreckte sich die Prozessanalyse über die Phasen Organisationsdiagnose, Potenzialanalyse und Maßnahmenentwicklung.

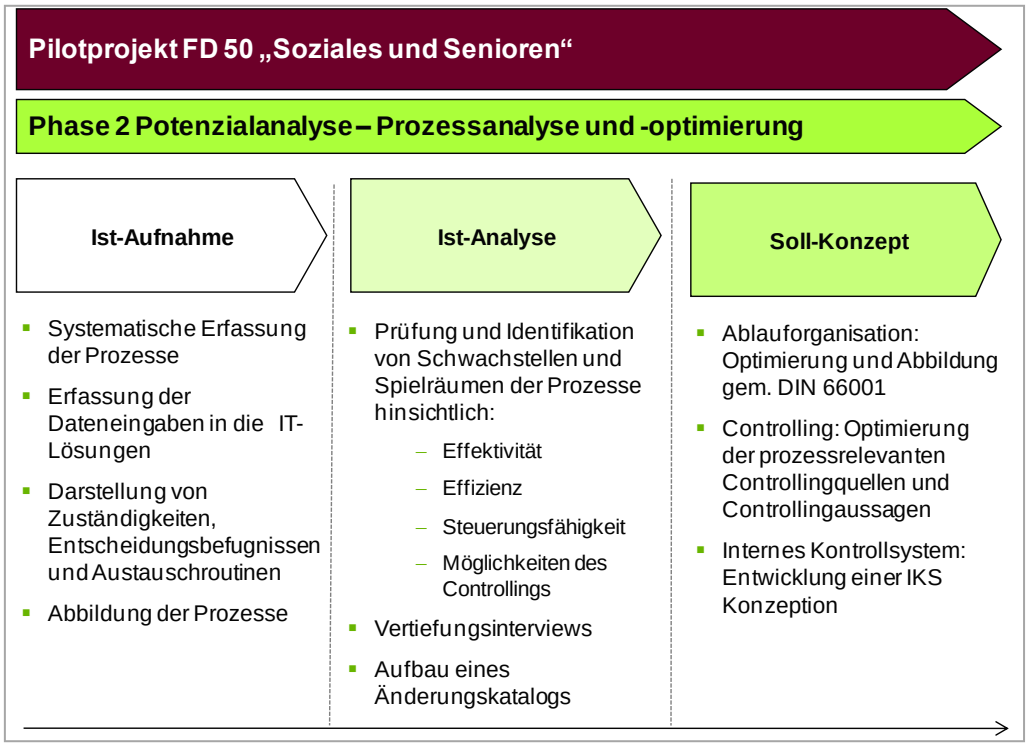


Abbildung 6: Vorgehensweise Prozessanalyse

Die Prozessanalyse lässt sich in die Phasen Ist-Aufnahme, Ist-Analyse und Soll-Konzept unterteilen:

- Ist-Aufnahme: Hier wurde der Status Quo umfassend erhoben und der Grundstein für die anschließende Ist-Analyse und das Soll-Konzept gelegt.
- Ist-Analyse: In dieser Phase wurden in den aufgenommenen Prozessen qualitative Gestaltungsspielräume identifiziert und bewertet.
- Soll-Konzept: Hier wurden die identifizierten Spielräume genutzt, um ein optimiertes Szenario der Ablauforganisation darstellen zu können.

Ist-Aufnahme

Die Ist-Aufnahme der Prozesse erfolgte im Rahmen der aufgabenkritischen Erhebung, um Synergieeffekte zu nutzen und den Aufwand für die Erhebung insgesamt möglichst gering zu halten. Die Vorgehensweise der Ist- Aufnahme gestaltete sich wie folgt.

- Vollständige Erfassung der in den Auftaktgesprächen identifizierten Kernprozesse, Erfassung der Dokumentation.
- Stichprobenartige Sichtung und Bewertung von digitalen und physischen Akten im Bereich der HzP,
- Darstellung von Zuständigkeiten, Entscheidungsbefugnissen und Austauschroutinen

Die vollständige Erfassung der vereinbarten Tätigkeiten erfolgte dabei im ersten Schritt durch die Sichtung und Auswertung bestehender Unterlagen wie z.B.

- Leistungsbeschreibungen,
- Geschäftsverteilungsplan,
- Controllingberichte,
- Kennzahlensysteme,
- wichtige Beschlüsse z.B. zu historischen Maßnahmen,

- ggf. Sozialraumanalyse (bzw. statistische Grunddaten),
- ggf. Organisationsgutachten und Konzepte sowie
- ggf. bestehende Verträge (bzw. Übersichten) mit freien Sozialhilfeträgern.

In einem zweiten Schritt erfolgten in der Phase Potenzialanalyse Vertiefungsinterviews mit den für die jeweiligen Prozesse verantwortlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Fachdienstes Soziales und Senioren.

Die Entwicklung von Ansätzen zur Optimierung von Abläufen und Entscheidungsprozessen ist im erheblichen Umfang von der Detailschärfe und dem Umfang des Erhebungsprozesses abhängig. Zur Dokumentation der Prozesse wurde daher ein Excel Tool eingesetzt, dass sich bereits in anderen Projekten bewährt hat. Das Tool ist neben der Darstellung von einzelnen Prozessschritten in der Lage folgende weitere prozessbezogenen Inhalte darzustellen:

- Schnittstellen zu Klienten,
- Schnittstellen zu externen Akteuren,
- interne Schnittstellen zu anderen Fachdiensten,
- interne Schnittstellen innerhalb eines Fachdienstes,
- Möglichkeiten der Dokumentation,
- controllingrelevante Dateneingaben in das Fachverfahren,
- Zielerwartungen im Prozessschritt,
- vorhandene Ansätze eines internen Kontrollsystems (u.a. Einzelfallprüfungen, stichprobenartige Prüfungen, Umsetzung des Vier-Augen-Prinzips) bzw. Standards,
- spezielle Gegebenheiten auf Teilprozessebene und
- Personalbindung.

Zunächst wurden die zu untersuchenden Prozesse von Rödl & Partner anhand der übermittelten Daten vorstrukturiert. In einem nächsten Schritt hatten die Prozessverantwortlichen die Möglichkeit, den vorstrukturierten Entwurf um Details zu ergänzen. In den Vertiefungsgesprächen wurden die so gewonnenen Grobprozessstrukturen mit den verantwortlichen Mitarbeitern detailliert nachgeschärft, so dass alle Prozesse nach diesen Gesprächen detailgenau erhoben und dargestellt waren.

Ergebnis der Phase

Am Ende der Ist-Aufnahme war ein Projektstand erreicht, der umfassend die gegenwärtigen Prozesse darstellte und erlaubte, den Blick in der Folge nach vorn und in Richtung möglicher Soll-Zustände zu richten. Die Prozessabläufe sind für jeden betrachteten Prozess in folgender Art und Weise aufgenommen:

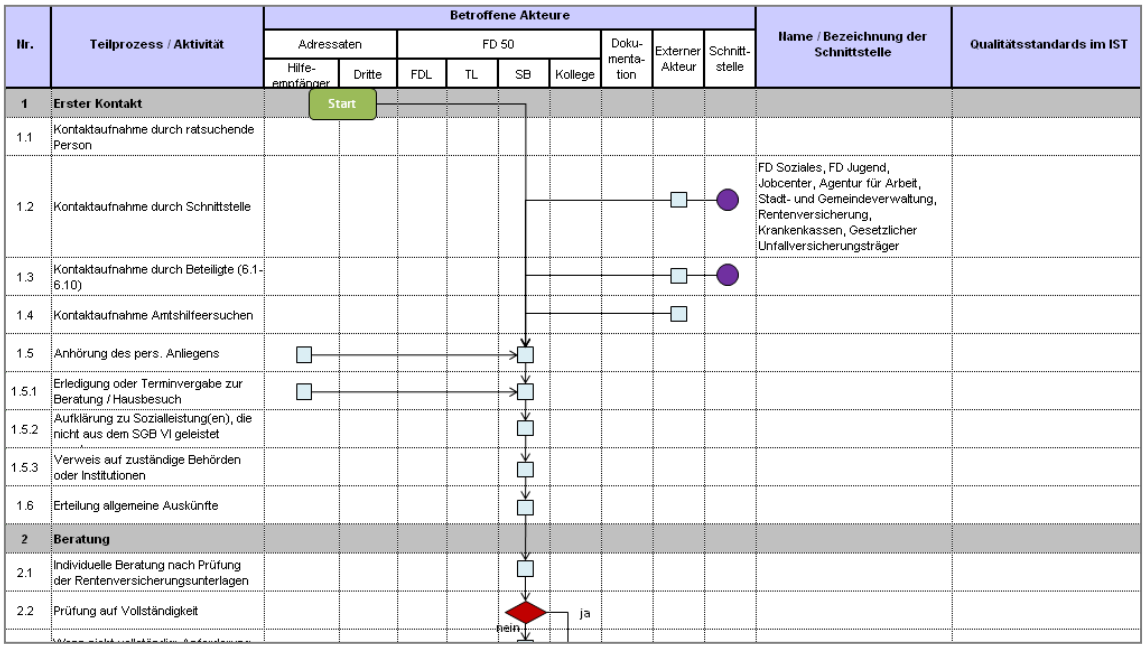


Abbildung 7: Beispiel einer Prozessdarstellung nach der Ist- Aufnahme

Mit Hilfe der abgebildeten Darstellungsform der Prozesse ließen sich in der Phase der Ist-Analyse Prüfverfahren hinsichtlich Effizienz und Effektivität aufsetzen.

Ist-Analyse

Nachdem im Rahmen der Ist-Aufnahme in erster Linie eine Erhebung von gegenwärtig angewandten Prozessen stattgefunden hatte und somit die Ausgangssituation klar beschrieben wurde, wurde in der zweiten Phase eine erste Bewertung der Ablauforganisation im Fachdienst Soziales und Senioren vorgenommen. Das Ziel der Ist-Analyse ist es, prozessbezogene Aussagen zur

- Steigerung der Qualität der Prozesse,
- Verkürzung der Prozesse,
- Verschlankung der Prozesse,
- Einhaltung der vorgegebenen Rahmenbedingungen,
- Erweiterung zu einem aussagefähigen Controlling und
- Ausbaufähigkeit zu einem internen Kontrollsystem

treffen zu können.

Die Ist-Analyse bildet gemeinsam mit der vorangegangenen Ist-Aufnahme die Grundlage für die sich anschließenden Phase „Soll-Konzept".

Die Vorgehensweise der Ist- Analyse stellte sich folgendermaßen dar.

Sowohl die Fragen der Effektivität („Tun wir das Richtige") als auch Fragen der Effizienz („Tun wir das Richtige richtig") konnten mittels der Grundlagen der o.a. Vorgehensweise in der Ist-Analyse beantwortet werden. Dazu wurden die in der Ist-Aufnahme standardisiert dargestellten Prozessabläufe detailliert auf folgende Merkmale hin untersucht:

- Rechtmäßigkeit der Leistungserbringung im Hinblick auf zu beachtende rechtliche Grundlagen,
- ausreichende Einhaltung der bereits vorgegebenen organisatorischen Rahmenbedingungen,

- ausreichende Zielerreichung der durchgeführten Maßnahmen sowie
- ausreichende Qualität innerhalb der Abläufe.

Die benötigten Erkenntnisse wurden von Rödl & Partner durch eine detaillierte Analyse der vorab ausgewählten Geschäftsprozesse gewonnen.

Als Ergebnis der Ist-Analyse liegen standardisiert dokumentierte Änderungsvorschläge zur Optimierung der ausgewählten Prozesse vor.

Damit die Anmerkungen zu den einzelnen Prozessschritten detailliert nachvollzogen werden können, wird ein Prozessänderungskatalog angelegt. Nachstehende Abbildung zeigt einen Ausschnitt des Prozessänderungskatalogs, hier die Analyse des Kernprozesses ‚Leistungen nach dem Wohngeldgesetz'.

KP		TP_Akt	Art der Verbesserung/ Veränderung						Beschreibung
			QZ	QS	PV	SSV	Entwickl. eines QS	Sonstige	
7	WoGG	1							Standard: Kundenfreundlichkeit an 1. Stelle , telefonisch & persönlich immer erreichbar
7		1.7							Standard: Wenn nicht zuständig; Verweis auf die zuständige Stelle (Bafög,SGB II)
7		2							frühzeitiges informieren des Antragsstellers über Ablehnung
7		2.2.							Umbenennen: "Plausibilätsprüfung"
7		2.3							Persönlicher Kontakt (auf Wunsch des Antragsstellers)
7		3							Standard: Antragsprüfung - 1 Woche nach Eingang aller Unterlagen
7		3.5							Qualitätsmerkmal: händische Dokumentation in der Akte
7		3.5.1							den Punkt wegstreichen
7		3.5.2							den Punkt wegstreichen
7		4							4- Augenprinzip (Pflicht)
7		4.2							Eingabe in Soda (zusätzliche Nacharbeitung des Falles intern (für interne Zwecke)
7		4.4; 5.4; 6.6; 7.3;9.4; 9.7.6							Doku des Zeitlichen Aufwandes (wäre interessant) "Soda"
7		5.3							Umbenennen: "Versenden des Bescheids"
7		7.1							??? Umbenennen: "Abgleich mit HeWoG" ???
7		8.3							Aktenvermerk in der Akte, Zeitliche Information der Fallberatung
7		9							Zeitfaktor?; Rücksprache mit TL während des gesamten Prozesses - Engpass
7		9.7.1							Chronologischer Ablauf eines Falles vom Anfang an --> sehr zeitaufwändig; Anspruch/Ziel: Abarbeitung zeitnah (2 Wochen) x Realität (4 Wochen); Standard: Antragsteller soll sich ernst genommen fühlen und Entscheidung verstehen; Folge erhofft: Widerspruch wird zurückgezogen; Umbenennen: "Anhörung des Widerspruchsführers"
7		10							Standard: das Infoblatt zu benutzen für den Vollziehungsbeamten

Abbildung 8: Ausschnitt des Prozessänderungskatalogs

Dieser Katalog beschreibt die möglichen Änderungen prozessscharf, so dass vor der Soll-Konzeption mit den Verantwortlichen mögliche Optimierungen besprochen werden können. Folgende Inhalte werden im Rahmen des Änderungskatalogs dargestellt:

- Name des betroffenen Prozesses,
- Nummer des Teilprozesses,
- Kurzbeschreibung des Teilprozesses,
- Beschreibung der Auffälligkeit,
- Beschreibung der Veränderung sowie
- Auswirkung der Veränderung.

Die im Änderungskatalog beschriebenen Optimierungsansätze wurden in Maßnahmenworkshops mit Führungskräften und Prozessverantwortlichen des Fachdienstes 50 erörtert. Die Ergebnisse der Maßnahmenworkshops flossen in die Soll-Konzeption und die Entwicklung von Optimierungsmaßnahmen ein.

Soll-Konzept

Das Soll-Konzept zielt auf eine Darstellung des optimierten Zustands der zur Leistungserstellung notwendigen Prozesse im Fachdienst Soziales und Senioren des Landkreises Gießen.

Das Soll-Konzept musste im Wesentlichen vier Fragen gegenüber dem Status Quo optimierten Zustand beantworten:

- Sind die Prozesse derzeit transparent und nachvollziehbar dargestellt?
- Können die Prozesse effizienter gestaltet werden?

- Kann auf Grundlage der Datenbereitstellung aus den Prozessen Controlling als Basis steuerungsrelevanter Erkenntnisse betrieben werden?
- Sind ausbaufähige Ansätze für ein internes Kontrollsystem vorhanden?

Um eine umfassende Einbindung der Verwaltung in die Entwicklung des Soll-Konzeptes zu erreichen, wurde das Soll-Konzept mit der Projektgruppe erarbeitet und informell diskutiert. Die Ansätze wurden zuvor bereits mit der Fachdienstleitung diskutiert, so dass deren fachliche Stellungnahme in das Soll-Konzept einfließen konnte.

Im Ergebnis dieser Phase lagen vor:

- Optimierte Prozesse,
- Nachvollziehbare Prozessabbildungen sowie
- Verbesserungsvorschläge für das KdU-Controlling.

Exemplarisch für die Darstellung der Ergebnisse dieser Phase zeigt folgende Abbildung die Darstellung eines optimierten Prozesses:

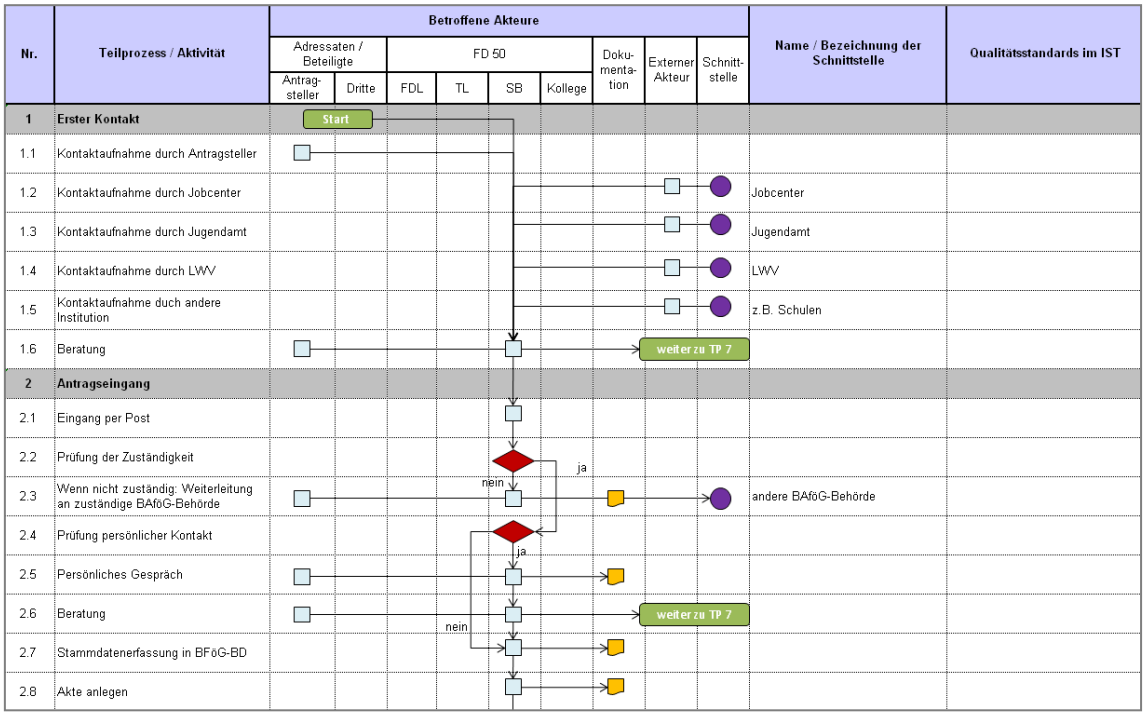


Abbildung 9: Beispielhafte Prozessdarstellung im Soll-Konzept

Die Prozessdarstellungen und damit die Prozesse wurden auf Grundlage der Kombination aus der Darstellung der Ist-Aufnahme und den Änderungen der Ist-Analyse nachvollziehbar verändert dargestellt.

Die Konzepterstellung besteht aus dem Verbinden der in den vorangegangenen Phasen erarbeiteten Elemente. Die Sicherung der Qualität im Hinblick auf die Umsetzbarkeit des Soll-Konzepts wurde durch die intensive Einbindung der Projektgruppe und der Prozessverantwortlichen sichergestellt. Des Weiteren wurden von Rödl & Partner zusätzliche Fachberater hinzugezogen, die über jahrelange praktische Erfahrung in der Sozialverwaltung verfügen und somit in der Lage waren, aus einer zusätzlichen externen Sicht die Umsetzbarkeit der Vorschläge in die Praxis des Fachdienstes 50 realistisch zu beurteilen.

Vertiefungsinterviews

Die in der Phase der Organisationsdiagnose entstandenen Zwischenergebnisse wurden im Fortgang des Beratungsprozesses weiter vertieft. Dazu wurden Vertiefungsgespräche sowohl mit Produkt- bzw. Prozessverantwortlichen als auch der Fachdienstleitung geführt.

Neben der Prozessdarstellung und -analyse wurden in den Vertiefungsgesprächen der Phase der Potenzialanalyse auch die Auffälligkeiten der Datenanalyse sowie der Organisationsbefund erörtert. Dabei wurden Optimierungsansätze und -stoßrichtungen dargestellt und besprochen.

Als Ergebnis der Vertiefungsgespräche stehen die weiter zu verfolgenden Maßnahmenansätze fest, die in der Phase der Maßnahmenentwicklung ausgearbeitet werden.

Maßnahmenentwicklung (Phase 3)

Die einzelnen Schritte der Maßnahmenentwicklung werden nachfolgend erläutert:

Maßnahmenworkshops

An den Maßnahmenworkshops nahmen neben dem Bereichsverantwortlichen auch die Aufgabenverantwortlichen teil. Ziel der Maßnahmenworkshops war es, die identifizierten Potenziale in Maßnahmen zu überführen und die erfolgreiche Umsetzung der Maßnahmen vorzubereiten.

Zur Vorbereitung auf den Workshop erhielten die Teilnehmer Arbeitsunterlagen, anhand derer sie sich vorbereiten konnten. Bestandteil der Vorbereitungsunterlagen waren die wesentlichen Ergebnisse der Aufgabenkritik, der Prozessänderungskatalog sowie die erarbeiteten und vertieften Maßnahmenansätze. Dazu gehörten u.a. die Wertausprägungen für die ermittelten Kennzahlen, wichtige Ergebnisse aus den Vertiefungsinterviews sowie dazu ergänzende und erklärende Informationen.

Zum Start der Diskussion wurden die Themen und Ziele für den Workshop präzisiert, sowie die Spielregeln geklärt und vereinbart. Die Moderation der eigentlichen Diskussionsphase wurde von einem unserer Berater übernommen. Der Moderator achtete auf die Einhaltung der vereinbarten Diskussionsregeln, strukturierte die Themen und ergänzte die Diskussion um vergleichbare Praxiserfahrungen. Elemente der Maßnahmenworkshops waren darüber hinaus die

- Erörterung der Auswirkungen bei Maßnahmenumsetzung und
- Effektkalkulation unter Berücksichtigung gegenzurechnender Kosten.

Am Ende der Diskussionsrunde wurden die Optimierungsmaßnahmen zusammengefasst.

Maßnahmenfinalisierung und Organisationsentwicklungsprogramm

Nach Abschluss der Maßnahmenworkshops wurden die Optimierungsmaßnahmen ausgearbeitet, die Effekte kalkuliert sowie das Organisationsentwicklungsprogramm erstellt.

Die entwickelten Maßnahmen mussten in das Organisationsentwicklungsprogramm eingearbeitet werden. Um diese Einarbeitung zu gewährleisten, wurden die Maßnahmen in einem Maßnahmenkatalog zusammengefasst. Die Maßnahmenblätter unterstützen die Erstellung des Organisationsentwicklungsprogramms, indem die Veränderungen in den Organisationseinheiten benannt werden.

Der Aufbau der Maßnahmenblätter wurde unter Berücksichtigung der Gegebenheiten des Landkreises Gießen mit der Projektleitung abgestimmt. Folgende Struktur hat sich in anderen Projekten bewährt:

Organisationsuntersuchung des Jugendhilfe				Rödl & Partner
Organisation				**Nr.:**
Abteilung:	**Team:**	**Kostenträger:**	**Kostenträgerbezeichnung:**	
Einordnung				
Strategieelement:	**Zeitliche Perspektive:**	**Perspektive der Strategie:**		
Inhalt				
Bezeichnung der Maßnahme:				
Sachverhalt: **Analyse:** **Empfehlung:**				
Umsetzung				

Aktivität	Bezeichnung	Beginn	Ende	Umsetzungsverantwortung
1				
2				
3				

Wirtschaftliche Auswirkung

Abbildung 10: Beispielhafter Aufbau der Maßnahmenblätter

Die Maßnahmen wurden systematisch aufbereitet. Dazu gehört der Ausweis des betroffenen Teams und der jeweils betroffenen Aufgabe / Leistung, die Kategorisierung der Maßnahme, die Bezeichnung der Maßnahme und deren wirtschaftliche Auswirkung. Darüber hinaus enthält das Maßnahmenblatt relevante Informationen für die konkrete Umsetzung auf Ebene der einzelnen umzusetzenden Aktivitäten und bietet damit eine optimale Ausgangssituation für ein Umsetzungscontrolling. Aus unserer Projekterfahrung heraus wissen wir, dass es nicht untypisch ist, dass die Umsetzung der Optimierungsmaßnahmen nicht im ersten Jahr voll geleistet werden kann, sondern einem „Umsetzungspfad" unterworfen ist. Die einzelnen Maßnahmenblätter zeigen deshalb auch den zeitlichen Horizont der Umsetzungsaktivitäten.

Die oben beschriebenen Maßnahmenblätter wurden in einer Excel-Datenbank verwaltet und sind Ausgangspunkt für das Umsetzungscontrolling. Unsererseits stellen wir eine Excel-Datei zur Verfügung, die den Maßnahmenkatalog beinhaltet und die Strukturen für das Umsetzungscontrolling vorgibt.

Die entwickelten Maßnahmen wurden mit der Fachdienstleitung sowie der Projektgruppe erörtert, priorisiert und abgestimmt.

Nach der Abstimmung der Maßnahmen mit Fachdienstleitung und Projektgruppe wird der Maßnahmenkatalog ggf. überarbeitet und fertiggestellt.

Die finalen Maßnahmen wurden in der Lenkungsgruppe sowie der interfraktionellen Arbeitsgruppe vorgestellt und beraten.

Umsetzungsvorbereitung (Phase 4)

In der Phase der Umsetzungsvorbereitung wurde die Abschlussdokumentation erstellt sowie das Umsetzungscontrolling aufgesetzt.

Die Abschlussdokumentation beinhaltet folgende Bestandteile:

- Maßnahmenkatalog für den Untersuchungsbereich (Sachverhaltsbeschreibung, Analytische Befunde, Empfehlungen) und

- Konzeption für das Umsetzungscontrolling.

Zu den von uns entwickelten Strukturen für das Umsetzungscontrolling gehören Empfehlungen für

- den Aufbau eines Aktivitätenberichts und
- den jährlichen Soll-Ist-Abgleich zur Steuerung des Organisationsentwicklungsprogramms.

Der Aufbau des Umsetzungscontrollings wurde der Projektgruppe vorgestellt, mit ihr erörtert und von ihr abgenommen.

In der Phase der Umsetzungsvorbereitung konnte bereits die verwaltungsinterne Vorbereitung der Maßnahmenumsetzung beginnen.

3 AUSGANGSSITUATION IM LANDKREIS GIEßEN

3.1 Soziodemografische Situation

In diesem Kapitel des Berichts soll ein Überblick über die Leistungen im SGB XII sowie über sozioökonomische Kontextinformationen im Landkreis Gießen und drei seiner Nachbarlandkreise gegeben werden.

Der Landkreis Gießen und seine drei Nachbarlandkreise in Hessen (Kreis Marburg-Biedenkopf, Lahn-Dill-Kreis und Wetteraukreis) agieren in unterschiedlichen sozioökonomischen Kontextsituationen. Folgende Tabelle mit Daten zum 31.12.2010 zeigt dies.

	Kreis Gießen	Kreis Marburg-Biedenkopf	Lahn-Dill-Kreis	Wetterau-kreis
Einwohner gesamt	255.799	250.844	254.249	298.123

Abbildung 11: Einwohner gesamt in den Landkreisen

Für die vier in den Vergleich einbezogenen Landkreise beträgt die Gesamteinwohnerzahl im Berichtsjahr 1.059.015 Einwohner. Die Verteilung der Einwohner in den Landkreisen gestaltet sich differenziert und ist in obiger Abbildung dargestellt. Die meisten Einwohner hat der Wetteraukreis. Es folgen der Kreis Gießen, der Lahn-Dill-Kreis und der Kreis Marburg-Biedenkopf.

In den meisten Kreisen sank die Einwohnerzahl im Vergleich zum Vorjahr. Mit 254.878 Einwohnern zum 31.10.2009 ist mit -0,25 Prozent der deutlichste Rückgang im Lahn-Dill-Kreis festzustellen. Auch im Wetteraukreis (-0,019 Prozent) und im Kreis Marburg-Biedenkopf (-0,12 Prozent) ging die Einwohnzahl zurück. Ein minimaler Anstieg der Einwohnerzahl kann mit 0,013 Prozent dagegen im Landkreis Gießen beobachtet werden.

Bevölkerungsanteil der über 65- Jährigen

Zukünftige demographische Entwicklungen werden das kommunale Leistungsgeschehen beeinflussen. Daher ist es in diesem Zusammenhang sinnvoll, die Einwohnerverteilung nach Altersklassen aufzuzeigen. In der nachstehenden Abbildung sind die Anteile der Altersklassen von 0 bis unter 15 Jahren, von 15 bis unter 25 Jahren, von 25 bis unter 65 Jahren, von 65 bis unter 75 Jahren, 75 bis unter 85 Jahren sowie der Anteil der Einwohner über 85 Jahren für das Berichtsjahr 2010 dargestellt.

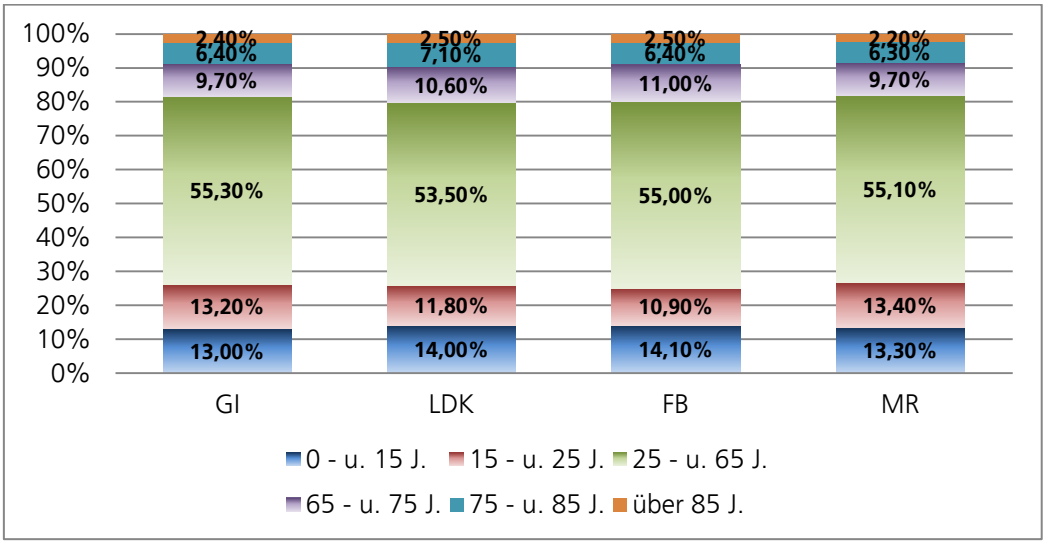


Abbildung 12: Anteile der Altersgruppen an allen Einwohnern

Bei der Betrachtung aller Altersklassen, die über 65 Jahre und älter sind, zeigt sich im Durchschnitt der vier Landkreise ein Anteil von 19,2 Prozent. Mit 20,2 Prozent hat der Lahn-Dill-Kreis den größten Anteil der über 65- Jährigen, während der Wetteraukreis mit 19,9 Prozent einen ähnlich hohen Anteil zählt. Im Kreis Gießen sind 18,5 Prozent der Gesamtbevölkerung über 65 Jahre, im Kreis Marburg-Biedenkopf 18.2 Prozent. Insgesamt kann für die über 65- Jährigen im Vergleich der vier Landkreise eine nahezu homogene Verteilung festgestellt werden.

Der Prozentwert für die Bevölkerungsgruppe der über 65- Jährigen ermöglicht es, Aussagen über jene Personengruppe zu treffen, die nicht mehr auf dem Arbeitsmarkt agieren und dauerhaft auf staatliche Transferleistungen angewiesen sind, falls die Einkommensverhältnisse nicht ausreichen, um den eigenen Lebensunterhalt zu sichern. Für den Landkreis Gießen sowie für andere Kommunen auch, sind Entwicklungen in dieser Altersklasse von besonderer Bedeutung. Diese nehmen Einfluss auf die kommunalen Leistungen und damit verbundene Ausgaben. Die weitere Analyse dieser Altersstufe ist daher sowohl aus finanzwirtschaftlicher als auch aus kommunalpolitischer Sicht relevant.

Bevölkerungsanteil ohne deutsche Staatsbürgerschaft

Ein Teil der sozioökonomischen Informationen, die hier beschrieben werden sollen, sind auch Ausführungen zu den Bevölkerungsanteilen im Landkreis Gießen und seinen drei Nachbarlandkreisen ohne deutsche Staatsangehörigkeit. Zu der untenstehenden Abbildung ist anzumerken, dass mit ‚Einwohner ausländischer Herkunft' all jene Einwohner gemeint sind, die keine deutsche Staatsangehörigkeit besitzen.

	Kreis Gießen	Kreis Marburg-Biedenkopf	Lahn-Dill-Kreis	Wetterau-kreis
Einwohner gesamt	255.799	250.844	254.249	298.123
Einwohner ausländischer Herkunft gesamt	19.285	23.581	19.889	23.193
Ausländerquote	7,54 %	9,40 %	7,82 %	7,78 %

Abbildung 13: Bevölkerungsanteile ohne deutsche Staatsangehörigkeit

Im Mittelwert der vier hessischen Landkreise sind 8,13 Prozent der Einwohner ohne deutsche Staatsangehörigkeit. Der Landkreis Gießen weist mit 7,54 Prozent eine ähnlich hohe Ausländerquote wie der Lahn-Dill-Kreis und der Wetterauskreis. Über dem Durchschnitt liegt der Kreis Marburg-Biedenkopf mit 9,40 Prozent. Auswirkungen kann der Anteil der Einwohner ohne deutsche Staatsbürgerschaft auf Sozialleistungen wie beispielsweise die Hilfe zur Pflege haben, wenn kulturelle Unterschiede dazu führen, dass eher eine familiäre Pflege organisiert wird, anstatt eine kommunale Leistung in Anspruch zu nehmen.

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte

Wirtschaftliche Faktoren stellen eine wichtige Einflussgröße auf die Entwicklungen im Leistungsgeschehen des SGB XII dar. Je besser die gesamtökonomische Situation und damit die Arbeitsmarktlage in einer Kommune ist, desto eher reichen die Einkommen aus, um aus eigenen Kräften eine Notlage zu bewältigen. Deswegen soll als weiterer Bestandteil der sozioökonomischen Informationen zur Ausgangssituation des Landkreis Gießen an dieser Stelle auch die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten dargestellt werden.

	Kreis Gießen	Kreis Marburg-Biedenkopf	Lahn-Dill-Kreis	Wetterau-kreis
Sozialversicherungspflichtig Beschäftige gesamt	86.210	82.660	83.943	74.477

	Kreis Gießen	Kreis Marburg-Biedenkopf	Lahn-Dill-Kreis	Wetterau-kreis
Dichte sozvers.-pflichtigen Beschäftigten/ 1000 Einwohner	324	329	340	342

Abbildung 14: Dichte der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten

Als sozialversicherungspflichtig Beschäftigte gelten alle Arbeiter und Angestellte einschließlich Auszubildender, die kranken,- pflege- und rentenversicherungspflichtig sind oder beitragspflichtig für die Arbeitslosenversicherung oder für die Beitragsanteile zu den gesetzlichen Rentenversicherungen zu entrichten sind. Ausgeschlossen sind somit Beamte und Selbstständige.

Im Mittel der betrachteten vier hessischen Landkreise sind 334 Personen von 1.000 Einwohnern sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Der Landkreis Gießen liegt hier mit 324 sozvers.-pflichtigen Personen/ 1000 Einwohnern drei Prozent unterhalb des Durchschnitts.

3.2 Ausgangssituation im Bereich der Hilfen nach dem SGB XII

Die Gewährung von Leistungen nach dem Zwölften Sozialgesetzbuch (SGB XII) gliedern sich wie folgt:

- Hilfen zum Lebensunterhalt (§§ 27 bis 40 SGB XII),
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (§§ 41 bis 46 SGB XII),
- Hilfen zur Gesundheit (§§ 47 bis 52 SGB XII),
- Eingliederungshilfe für behinderte Menschen (§§ 53 bis 60 SGB XII),
- Hilfen zur Pflege (§§ 61 bis 66 SGB XII),
- Hilfe zur Überwindung bes. soz. Schwierigkeiten (§§ 67 bis 69 SGB XII) sowie
- Hilfen in anderen Lebenslagen (§§ 70 bis 79 SGB XII).

Die Entwicklung der Jahresfallzahlen und Bruttoaufwendungen zu den genannten Hilfen im Landkreis Gießen werden in nachstehender Graphik veranschaulicht.

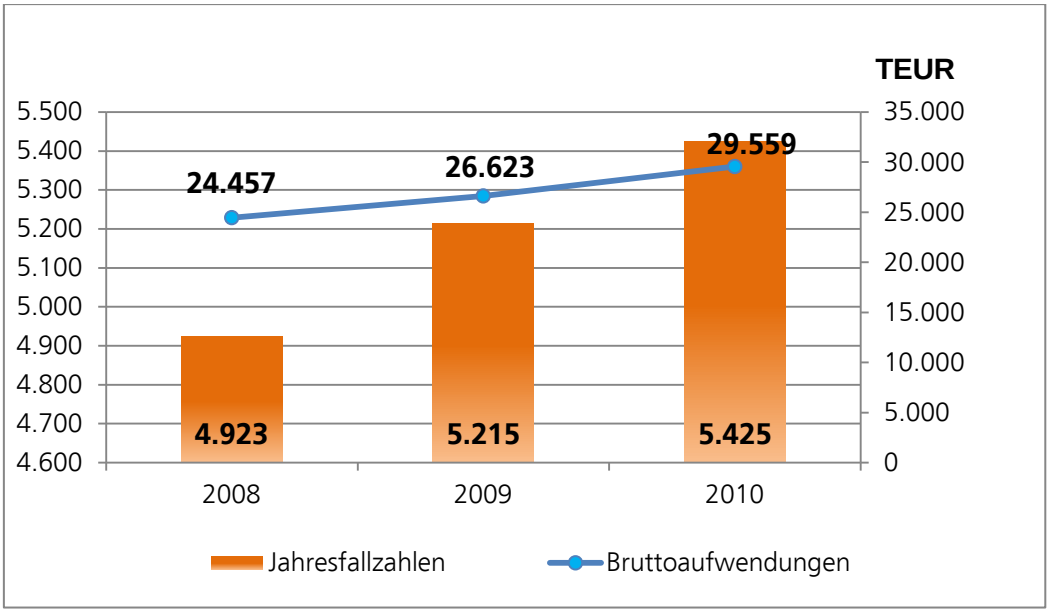


Abbildung 15: Entwicklung Jahresfallzahlen und Bruttoaufwendungen

Aus der Abbildung ist ersichtlich, dass über den Zeitraum von 2008 bis 2010 folgende Entwicklung stattgefunden hat: Die Anzahl der Hilfebedürftige lag im Jahr 2008 bei 4.923 Personen und stieg seitdem kontinuierlich an. Im Jahr 2009 waren 5.215 Personen nach dem SGB XII leistungsberechtigt, wohingegen im Jahr 2010 bereits 5.425 Sozialhilfefälle im Landkreis Gießen betreut wurden.

Die drei größten Kostenträger im Bereich der Sozialhilfe nach dem SGB XII im Landkreis Gießen sind Leistungen zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung gem. §§ 41 bis 46 SGB XII, Leistungen der Hilfe zur Pflege gem. §§ 61 bis 66 SGB XII und Leistungen zur Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung gem. §§ 53 bis 60 SGB XII. Diese Leistungen sollen im Folgenden genauer erläutert werden.

3.2.1 *§§ 53- 60 SGB XII Eingliederungshilfe für behinderte Menschen*

Personen, die durch eine Behinderung im Sinne von § 2 Abs. 1 Satz 1 des SGB IX wesentlich in ihrer Fähigkeit, an der Gesellschaft teilzuhaben, eingeschränkt oder von einer solchen wesentlichen Behinderung bedroht sind, erhalten Leistungen der Eingliederungshilfe, wenn und solange nach der Besonderheit des Einzelfalls, insbesondere nach Art und

Schwere der Behinderung, Aussicht besteht, dass die Aufgabe der Eingliederungshilfe erfüllt werden kann.[1] Ziel der Hilfe ist es, eine Behinderung zu verhüten oder deren Folgen zu beseitigen oder zu mildern und dem Menschen mit Behinderung die Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu ermöglichen.

Folgende Abbildung zeigt die Aufwendungen der gewährten Hilfen nach §§ 53- 60 SGB XII im Landkreis Gießen über den Zeitraum von 2008 bis 2010.

Grundzahlen Eingliederungshilfe gem. §§ 53- 60 SGB XII	2008	2009	2010
Gesamtzuschussbedarf in EUR	5.943.455	6.269.619	7.178.053

Abbildung 16. Eingliederungshilfe Grundzahlen

Die Fallzahlen der Eingliederungshilfen konnten nicht erhoben werden. Mit einem Anteil von 24 Prozent an den Gesamtkosten der Sozialhilfe im Landkreis Gießen stellt diese Hilfeform den drittgrößten Kostenträger dar.

3.2.2 *§§ 61 bis 66 SGB XII Leistungen der Hilfe zur Pflege*

Personen, die wegen einer körperlichen, geistigen oder seelischen Krankheit oder Behinderung für die gewöhnlichen und wiederkehrenden Verrichtungen im Ablauf des täglichen Lebens auf Dauer, voraussichtlich für mindestens sechs Monate, in erheblichem oder höherem Maße der Hilfe bedürfen, ist Hilfe zur Pflege zu leisten. Die Hilfe zur Pflege umfasst häusliche Pflege, Hilfsmittel, teilstationäre Pflege, Kurzzeitpflege und stationäre Pflege[2].

Die Grundzahlen dieser Hilfe sind in folgender Abbildung dargestellt.

Grundzahlen Hilfe zur Pflege gem. §§ 61- 66 SGB XII	2008	2009	2010
Gesamtzuschussbedarf in EUR	7.074.144	7.606.492	8.771.517
Anzahl Leistungsberechtigte Gesamt (innerhalb von Einrichtungen)	495	540	547
Anzahl Leistungsberechtigte Gesamt (außerhalb von Einrichtungen)	242	229	240
Gesamtanzahl Leistungsberechtigte	737	769	787
Durchschnittlicher Zuschussbedarf pro Leistungsberechtigtem in EUR (innerhalb von Einrichtungen)	11.662	11.621	12.393
Durchschnittlicher Zuschussbedarf pro Leistungsberechtigtem in EUR (außerhalb von Einrichtungen)	5.377	5.813	5.985

Abbildung 17: Hilfen zur Pflege Grundzahlen

Wie aus der Abbildung ersichtlich wird, können Personen die Leistungen gem. der Hilfen zur Pflege erhalten, entweder stationär (innerhalb von Einrichtungen) oder im häuslichen Umfeld (außerhalb von Einrichtungen) betreut werden.

Im Landkreis Gießen ist zwischen den Jahren 2008 und 2010 ein Anstieg der betreuten Personen gem. §§ 61- 66 SGB XII innerhalb von Einrichtungen in Höhe von 10,5 Prozent zu verzeichnen. Im Bereich der häuslichen Betreuung konnte ein leichter Rückgang von

[1] Vgl. Schellhorn, Schellhorn & Hohm: Kommentar zum SGB XII, Sozialhilfe § 53 Abs.1 SGB XII
[2] Vgl. Schellhorn, Schellhorn & Hohm: Kommentar zum SGB XII, Sozialhilfe § 61 Abs.1, 2 SGB XII

0,8 Prozent festgehalten werden. Der Gesamtzuschussbedarf der Leistungen gem. dem siebten Kapitel des SGB XII stieg von rund 7 Mio. EUR im Jahr 2008 auf rund 8,8 Mio. EUR im Jahr 2010. Damit nehmen die Aufwendungen für Hilfen zur Pflege im Landkreis Gießen durchschnittlich 28 Prozent ein und sind somit zweitgrößter Kostenträger im Bereich der Sozialhilfe.

Der relativ geringe Anstieg der Ausgaben bei den stationären Hilfen in Relation zum Fallzahlanstieg von 10,5% deutet darauf hin, dass hier nicht etwa die demographische Entwicklung der Grund für die Steigerung ist, sondern nicht optimal ausgebaute Beratungsstrukturen (Relativ hohe Fallzahl i.V.z. relativ geringen Kosten heißt, dass auch Menschen in niedrige Pflegestufen in stationären Einrichtungen sind). Auch wenn es in Gießen ein wirklich weit gefächertes Angebot gibt, fehlt scheinbar die Vernetzung und die Steuerung auf kommunaler Seite.

3.2.3 *§§ 47- 52 SGB XII- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung*

Hilfebedürftige Personen, die die Altersgrenze erreicht haben oder wegen einer bestehenden Erwerbsminderung auf Dauer ihren Lebensunterhalt nicht aus eigener Erwerbstätigkeit bestreiten können, haben Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung nach dem Vierten Kapitel des Zwölften Buches Sozialgesetzbuch SGB XII.

Anspruch auf Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung haben Personen, die die Altersgrenze erreicht haben und Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und dauerhaft voll erwerbsgemindert sind, sofern sie ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht ausreichend oder überhaupt nicht aus eigenen Kräften und Mitteln, insbesondere aus ihrem Einkommen und Vermögen, sicherstellen können. Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung setzen also voraus, dass Bedürftigkeit vorliegt. Personen, die das 18. Lebensjahr, aber noch nicht das 65. Lebensjahr bzw. die Altersgrenze vollendet haben, erhalten ebenso Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, wenn sie aus medizinischen Gründen dauerhaft voll erwerbsgemindert sind. Erwerbsminderung liegt immer dann vor, wenn das Leistungsvermögen wegen Krankheit oder Behinderung vermindert ist, so dass man auf nicht absehbare Zeit außerstande ist, unter den üblichen Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarktes mindestens drei Stunden täglich erwerbstätig zu sein. Von der Dauerhaftigkeit ist auszugehen, wenn unwahrscheinlich ist, dass die Minderung der Erwerbsfähigkeit behoben werden kann.

Die Grundzahlen dieser Hilfe sind in folgender Abbildung dargestellt.

Grundzahlen Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung §§ 47- 52 SGB XII	**2008**	**2009**	**2010**
Gesamtzuschussbedarf in EUR	9.220.847	10.063.688	10.853.572
Anzahl Leistungsberechtigte Gesamt	1.941	1.964	2.093
Durchschnittlicher Zuschussbedarf pro Leistungsberechtigtem in EUR	4.750	5.124	5.185

Abbildung 18: Grundsicherung bei Alter und Erwerbsminderung- Grundzahlen

Betrachtet man die Anzahl der Leistungsberechtigten im Landkreis Gießen, so ist zwischen den Jahren 2008 und 2010 ein Anstieg von rund 8 Prozent zu konstatieren. Der Gesamtzuschussbedarf für die Sozialhilfe der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung hingegen stieg im Betrachtungszeitraum um rund 18 Prozent.

Die Aufwendungen für Leistungen zur Grundsicherung stellen mit rund 36 Prozent an den Gesamtaufwendungen den größten Kostenträger im Bereich der Sozialhilfe im Landkreis Gießen dar.

4 ERGEBNISSE DER AUFGABENKRITIK

Wie bereits im Punkt 2.2 beschrieben, war ein Bestandteil der Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50 ‚Soziales und Senioren' die Durchführung einer Aufgabenkritik.

Die Aufgabenkritik diente der Überprüfung der Aufgaben im Bereich der Sozialverwaltung auf Wirtschaftlichkeit, Notwendigkeit und strategische Bedeutung, um aufbauend auf den Ergebnissen strukturelle Veränderungs- und Optimierungspotenziale ableiten zu können.

Die Erhebung der Aufgaben des Fachdienstes erfolgte mit Hilfe eines Erhebungstools. Dieses wurde mit den verantwortlichen Akteuren abgestimmt und von diesen schließlich freigegeben. Die nachstehende Abbildung zeigt einen Ausschnitt aus dem Erhebungsbogen:

Produkt-bezeichnung	Leistungs-bezeichnung	Mitarbeiter-bindung in VzÄ (Stellen)	Kategorie der Leistung		Werden die gesetzlichen Vorgaben erfüllt?	Standards		
			Art der Leistung	Rechtliche Grundlage		Sind Standards definiert?	Werden die Standards eingehalten?	Wer setzt die Standards
Kap4 SGBXII - Grundsicherungsleistung	Laufende & einmalige Leistungen der Grundsicherung	7,10	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse, SGB V	erfüllt	ja	nein	Leitung
Kap3 SGBXII - Hilfe andere Lebenslagen	Altenhilfe (Angaben beziehen sich hier nur auf Bestattungskosten)	0,47	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse,	erfüllt	ja	nein	Leitung
AsylbIG	Hilfe zum Lebensunterhalt	2,10	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	AsylbLG, AufenthG, Verordnungen, SGB XII	erfüllt	ja	nein	Leitung
Kap3 SGBXII - Hilfe zum Lebensunterhalt a.v.E.	Laufende Leistungen (Hilfe zum Lebensunterhalt & einmalige Leistungen)	3,50	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse	erfüllt	ja	nein	Leitung
Kap3 SGBXII - Hilfe zum Lebensunterhalt a.v.E.	Leistungen für Bildung und Teilhabe	1,00	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse	erfüllt	ja	nein	Leitung
Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	Vorbeugende Gesundheitshilfe, Hilfe bei Krankheit (§§ 47 - 52 SGB XII), Erstattungen an Krankenkassen (§ 264 Abs. 7 SGB V)	0,80	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse, SGB V	erfüllt	ja	nein	Leitung

Abbildung 19: Ausschnitt aufgabenkritischer Erhebungsbogen

Für jede Aufgabe wurden im Zuge der Aufgabenkritik folgende Informationen erhoben:

- Strukturelle Daten (z.B. Dez: 2, FB: 5, FD: 50, Team:1)
- Produktbezeichnung (z.B. Kapitel 4, SGB XII: Grundsicherungsleistung),
- Leistungsbezeichnung (z.B. laufende und einmalige Leistungen der Grundsicherung),
- Mitarbeiterbindung in VZÄ-Stellen (z.B. 3,50)
- Kategorie der Leistung (Art der Leistung, z.B. gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs, Rechtliche Grundlage, z.B. SGB XII),
- Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben (ja/ nein) sowie
- Standards (Sind Standards definiert? Werden Standards eingehalten? [3] Wer definiert Standards? Quellen der Standards?).

Insgesamt wurden 28 Leistungen aus 9 Produkten im Fachdienst 50 auf mögliche Optimierungsansätze untersucht. Alle Leistungen resultieren u.a. aus dem zwölften Buch Sozialgesetzbuch (SGB XII) und sind *gesetzlich pflichtig ohne eine Definition des Umfangs* zu erbringen.

Mit der gesetzlichen Verpflichtung der Leistungen konnten diese nicht auf potentielle Effektivitätsreserven (wird die Aufgabe auch noch zukünftig wahrgenommen?) untersucht werden. Im Fokus der Untersuchung stand daher die Frage der Effizienz: **Wie** soll die Leistung in Zukunft wahrgenommen werden?

Gemeinsam mit externen Fachberatern aus der Sozialhilfe untersuchte Rödl & Partner im Zuge mehrerer Workshop- Sequenzen die Leistungen hinsichtlich möglicher Effizienzlücken. Dabei kamen u.a. folgende Fragen zum Einsatz: Sind Standards definiert? Werden Standards ein- und nachgehalten? Wer definiert Standards?

[3] Die im Rahmen der Untersuchung ent- und weiterentwickelten Standards werden im Zuge der Umsetzung sukzessive eingehalten.

Die hierbei gewonnenen Analyseergebnisse wurden Bestandteil der Geschäftsprozess-analyse und flossen schließlich in die Geschäftsprozessoptimierung[4] ein.

[4] Die optimierten Prozesse sind im Prozesshandbuch abgebildet.

5 HANDLUNGSFELDER IM FACHDIENST SOZIALES UND SENIOREN

5.1 Übergreifend

5.1.1 *Optimierung des EDV Einsatzes*

5.1.1.1 Sachverhalt

Die Nutzung einer Fachsoftware ist vor allem in der Sozialhilfe, in der die pünktliche und korrekte Auszahlung von Leistungen nach dem SGB XII von existentieller Wichtigkeit ist, eine hilfreiche Stütze für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachdienstes.

Der Fachdienst 50 verwendet das Fachverfahren PROSOZ. Die Pflege und Administration der Software wird im Stab des Fachbereiches wahrgenommen, dem auch Aufgaben des Controlling und Berichtswesen obliegen. Durch die Aufgabenfülle der Mitarbeiter, beispielsweise in Zeiten der Haushaltserstellung, muss die Weiterentwicklung von PROSOZ oft vernachlässigt werden. Dadurch weist das Fachverfahren noch viele Problemstellen auf, welche die Nutzung für die Mitarbeiter im Alltag erschwert.

5.1.1.2 Analyse

Die Problemstellen des Fachverfahrens resultieren aus einer zu geringen Pflege der Anwendung, die zu Intransparenz und Mehraufwendungen für die Mitarbeiterschaft führen.

So werden in ProSoz hinterlegte Musterbescheide nicht aktualisiert, so dass die Schreiben manuell abgeändert werden müssen. Durch nicht hinterlegte, standardisierte Vorlagen von Bescheiden, Ablehnungen etc. kommt es zu individuellen Verfahrensweisen, die eine gleichartige Sachbearbeitung nicht gewährleisten. Anschreiben der Bescheide für Leistungsberechtigte werden gegenwärtig von den handelnden Akteuren selbst verfasst. Des Weitererne enthalten die hinterlegten Schreiben falsche Rechtsgrundlagen, die eine manuelle Abänderung durch den verantwortlichen Akteur nötig machen. Werden keine Anpassungen vorgenommen, besteht die Gefahr rechtswidriger Rechtsbescheide. Nicht aktualisiert wurden in den Schreiben auch Textbausteine bezüglich des Leistungsumfangs.

Nicht zeitnah durchgeführte Updates im Fachverfahren führten in der Vergangenheit zu wirtschaftlichen Schäden für den Landkreis Gießen: Im Bereich der Heimpflege wird beispielsweise grundsätzlich der Grundsicherungs- Anspruch ausgezahlt, so dass ggf. an die Einrichtung höhere Zahlungen geleistet werden, als an Heimkosten tatsächlich entstanden sein kann. Da die Zahlbarmachung erst nach Vorlage der Heimkostenpflegerechnung erfolgt, besteht die Gefahr mögliche Unterhaltsansprüche von den Angehörigen für einen Monat zu verlieren.

Ebenso zu höherem Aufwand führt als weiteres Beispiel die im System fehlende Hinterlegung der Bestatter, sodass im Fall von Beihilfen für Bestattungen die Bestattungsunternehmen einzeln eingegeben werden müssen.

Durch die unregelmäßige Systemadministration können die Potentiale des Fachverfahrens derzeit nicht ausreichend ausgeschöpft werden. Dies führt zu einer abnehmenden Akzeptanz auf Seiten der Mitarbeiter hinsichtlich der Arbeit mit dem Fachverfahren. Weiterhin werden durch die Monatsläufe, die in der regulären Kernarbeitszeit durchgeführt werden, Mitarbeiterkapazitäten blockiert. Die Monatsläufe nehmen durchschnittlich rund zwei Stunden in Anspruch.

5.1.1.3 Empfehlung

Damit das Fachverfahren eine Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter des Fachdienstes darstellt und zu einer Beschleunigung der Arbeitsabläufe beitragen kann, empfiehlt Rödl &

Partner zunächst, zeitnah Musterbescheide in ProSoz zu hinterlegen. Des Weiteren sollten alle verfügbaren notwendigen Daten in der Datenbanklösung hinterlegt werden. Ein Beispiel hierfür stellen die Bestattungsunternehmen im Landkreis Gießen dar.

Die alleinige Verantwortlichkeit der EDV Administration im Bereich des Stabs hat sich als zu überdenkende organisatorische Gestaltung erwiesen. Deswegen empfiehlt Rödl & Partner, die durch eine effizientere Gestaltung der Monatsläufe gewonnenen Kapazitätsreserven in eine EDV organisatorische Zwischenlösung zu investieren. Hierbei sollten Kapazitäten gefunden werden, die sowohl das fachliche Wissen als auch ein solides Grundverständnis für informationstechnische Sachverhalte besitzt.

Ziel der Maßnahme	**Beschleunigung der Arbeitsabläufe, Ausbau Unterstützung für Mitarbeiter**
Vgl. Maßnahmennummer	**1**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.1.2 *Erstellung eines Einarbeitungskonzeptes*

5.1.2.1 Sachverhalt

Ein zentrales Handlungsfeld im Rahmen der Personalentwicklung ist die systematische und planvoll verlaufende Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dabei stehen folgende Fragen im Vordergrund:

- Wird der Einarbeitung neuer Mitarbeiter genügend Beachtung geschenkt?
- Gibt es eine einheitliche Systematik der Einarbeitung?
- Ist es personenunabhängig, welche Inhalte an die neuen Mitarbeiter weitergegeben werden?
- Werden geplante Maßnahmen ergriffen, um den Einarbeitungsprozess erfolgreich zu gestalten?
- Wird der Status der Einarbeitung durch die Führungskräfte regelmäßig überprüft?

Den Mitarbeitern des Fachdiensts 50 obliegt die Verantwortung für die Existenzsicherung der Einwohner des Landkreis Gießen. Ihre tägliche Arbeit wir maßgeblich von gesetzlichen Normen und Regelungen bestimmt. Um gesetzeskonforme Handlungen und Entscheidungen gleichartig zu gewährleisten, müssen verwaltungsintern Standards zur Aufgabenerfüllung und Leistungserbringung gesetzt werden. Die Transparenz dieser Standards gewinnt besonders bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter an Bedeutung.

5.1.2.2 Analyse

Gegenwärtig folgt die Einarbeitung neuer Mitarbeiter im Fachdienst 50 keinem einheitlichen Konzept. Die inhaltliche Breite und die Tiefe der Wissensvermittlung werden durch den einarbeitenden Mitarbeiter bestimmt. Dies führt in der Realität schnell dazu, dass die neuen Mitarbeiter Erfahrungen und Gewohnheiten älterer Mitarbeiter übernehmen und fortführen, was neben Chancen auch deutliche Risiken in sich birgt. Da gegenwärtig noch kein Handbuch existiert, welches die Standards der Abläufe schriftlich durchgängig fixiert,

wird eine personenunabhängige einheitliche Sachbearbeitung bei den neuen Mitarbeitern nicht veranlagt.

5.1.2.3 Empfehlung

Die systematische Einarbeitung von neuen Mitarbeitern beschleunigt den Einarbeitungsprozess und trägt maßgeblich zum Abbau von Unsicherheiten, vor allem bei der Bearbeitung neuer Sachverhalte, bei.

Ein Einarbeitungskonzept, welches klar aufführt, welches Wissen und welche Kompetenzen vermittelt, bzw. erworben werden müssen und welches auch alle relevanten Handlungsanweisungen und vorhandenen Standards enthält. Weiterhin soll das Einarbeitungskonzept auch transparent festlegen, wer für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu welchem Zeitpunkt zuständig ist und bis wann die Einarbeitung abgeschlossen sein muss.

Rödl & Partner empfiehlt daher, die Installation einer Arbeitsgruppe, die sich mit der Erarbeitung eines Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter beschäftigt. In diesem sollten sowohl gelebte Qualitätsstandards als auch das Wissen erfahrener Fachkräfte konserviert und zugänglich gemacht werden. Ziel dabei sollte sein, gesetzeskonforme Entscheidungen und eine gleichartige Sachbearbeitung sicherzustellen.

Ziel der Maßnahme	**Qualitätssicherung bei Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Optimierung Wissensmanagement**
Vgl. Maßnahmennummer	**2**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.1.3 *Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung*

5.1.3.1 Sachverhalt

Der Anspruch auf Kostenübernahme nach § 74 SGB XII steht nicht dem Verstorbenen zu, sondern demjenigen, der verpflichtet ist, die Bestattungskosten zu tragen. Zur Übernahme der Bestattungskosten sind in der nachstehenden Reihenfolge verpflichtet

- derjenige, der sich dem Verstorbenen gegenüber zur Tragung der Bestattungskosten verpflichtet hat,
- der Erbe oder die Erbgemeinschaft,
- der Vater des nichtehelichen Kindes beim Tode der Mutter infolge von Schwangerschaft oder Geburt oder
- der Unterhaltspflichtige.[5]

Der Anspruch des Verpflichteten setzt voraus, dass ihm zugemutet werden kann, die Bestattungskosten zu tragen. Die Unzumutbarkeit der Kostentragung muss von den Mitarbeitern des Fachdiensts 50 überprüft werden. In den häufigsten Fällen erfolgt die Prüfung für Unterhaltspflichtige und Erben. Bei der Prüfung wird die Frage beantwortet, ob dem

[5] Vgl. Schellhorn, Schellhorn, Hohm: Kommentar zum SGB XII Sozialhilfe 2010

Verpflichteten die Kostentragung zugemutet werden kann. Hierzu werden neben den wirtschaftlichen Verhältnissen des Verpflichteten auch subjektive Ansichten (z.B. Verhältnis des Verpflichteten zu dem Verstorbenen) berücksichtigt.

5.1.3.2 Analyse

Der Anspruch auf Übernahme der Bestattungskosten ist einkommens- und vermögensabhängig, für die Kosten der einzelnen Bestattungsbestandteile gibt es festgelegte Höchstbeträge. Darüber hinausgehende Kosten werden vom zuständigen Sozialhilfeträger nicht beglichen. Um Mehrkosten für den Landkreis Gießen zu vermeiden, kommt der Überprüfung der Zumutbarkeit eine besondere Bedeutung zu. Weiterhin zählen die Zuständigkeits- und die Prüfung vorrangiger Leistungsverpflichteter zu essentiell wichtigen Prüfschritten.

Die inhaltliche Prüfung der Unterhaltspflichtigen stellt ein komplexes Themenfeld im Rahmen der Sozialverwaltungssachbearbeitung dar.

Die Handlungsanweisungen für die Prüfung des Kostenerstattungsanspruchs sind im Landkreis Gießen für Erben und Unterhaltspflichtige unterschiedlich ausgestaltet. Gerade die Unterhaltprüfung muss jedoch spezialisiert betrieben werden, um mögliche Einnahmeausfälle für den Landkreis Gießen zu vermeiden

5.1.3.3 Empfehlung

Um ein optimales Ergebnis im Bereich der Unterhaltsprüfung erzielen zu können empfiehlt Rödl & Partner, eine zusätzliche bereichsübergreifende spezialisierte Stelle zu schaffen. Die Stelle sollte zunächst für ein Jahr befristet werden. Ziel der Ausweitung der Mitarbeiterkapazitäten muss es sein, die Einnahmen für diesen Bereich um jährlich 75 TEUR zu erhöhen und eine Sachbearbeitung auf hohem Niveau zu gewährleisten. Nach einem Jahr sollte dann evaluiert werden, ob und in welchem Umfang die Stelle ohne zeitliche Begrenzung im Stellenplan verankert werden sollte. Monetäres Ziel muss es hier mindestens sein, die Personalkosten durch erhöhte Mehreinnahmen zu decken.

Ziel der Maßnahme	**Erhöhung der Einnahmen**
Vgl. Maßnahmennummer	**3**
Ressourceneinsatz	**1,0 VZÄ**
Jährliches Einsparpotential	**75 TEUR-**

5.2 Bestattungskosten

5.2.1 *Bestattungskosten*

Gem. § 74 SGB XII werden die erforderlichen Kosten einer Bestattung übernommen, soweit den hierzu Verpflichteten nicht zugemutet werden kann, die Kosten zu tragen. Die Übernahme der Bestattungskosten als eine Form der Sozialhilfe soll beim Tod einer mittellosen Person eine würdige Bestattung sicherstellen, wenn den zur Bestattung Verpflichteten die Kostentragung nicht zuzumuten ist.

Bei der Übernahme von Bestattungskosten handelt es sich um eine Muss- Leistung der Sozialhilfe, auf die bei vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ein Rechtsanspruch besteht. Dem Anspruch auf Kostenübernahme nach § 74 SGB XII steht nicht dem Verstorbenen zu, sondern demjenigen, der verpflichtet ist, die Bestattungskosten zu tragen.

5.2.2 *Die Bestattungskosten im Fachdienst 50*

Die Arbeitsabläufe im Rahmen des § 74 SGB XII sind im Kernprozess 5- Hilfen in anderen Lebenslagen- Bestattungskosten dargestellt. Die nachstehende Abbildung zeigt die Entwicklung der Zahlfälle sowie der Aufwendungen für Bestattungskosten zwischen den Jahren 2008 und 2011.

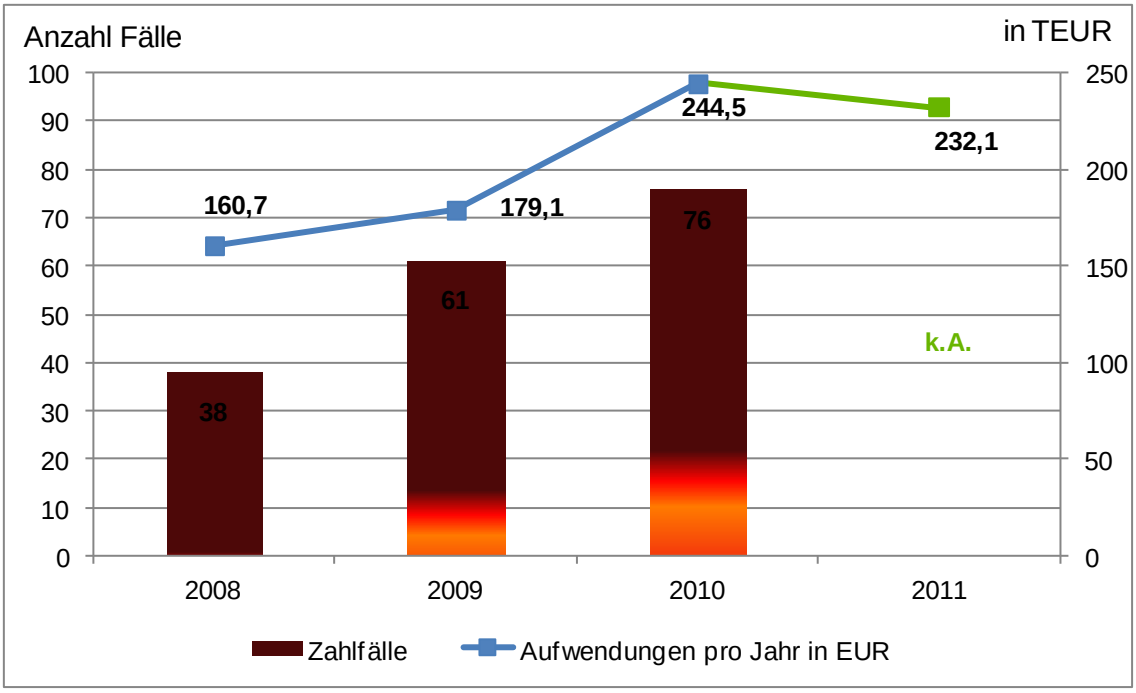


Abbildung 20: Entwicklung der Zahlfälle und Aufwendungen der Bestattungskosten

Wie der Darstellung zu entnehmen ist, ist die Anzahl der Zahlfälle von 38 im Jahr 2008 auf 76 im Jahr 2010 um 100 Prozent enorm gestiegen. Daneben muss ein Anstieg der jährlichen Aufwendungen der Bestattungskosten von rund 161 TEUR im Jahr 2008 auf rund 225 TEUR im Jahr 2010 um 52 Prozent verzeichnet werden. Auffällig hierbei ist, dass die jährlichen Aufwendungen nicht parallel mit den Zahlfällen gestiegen sind. Im Jahr 2011 konnte ein Rückgang bei Aufwendungen für Bestattungskosten auf 232.065 EUR verbucht werden. Zum Zeitpunkt der Berichterstellung lag für das Jahr 2011 noch, aktueller Wert der Zahlfälle vor.

Zur Optimierung der Aufgabenwahrnehmung nach dem § 74 SGB XII ‚Bestattungskosten' entwickelte Rödl & Partner in Kooperation mit den verantwortlichen Akteuren des Fachdienst 50 vier Maßnahmen, die nachstehend erläutert werden.

5.3 BAföG

5.3.1 *BAföG*

Gemäß dem Bundesausbildungsförderungsgesetz (BAföG) besteht ein Rechtsanspruch auf individuelle Ausbildungsförderung für eine der Neigung, Eignung und Leistung entsprechende Ausbildung, wenn dem Auszubildenden die für seinen Lebensunterhalt und seine Ausbildung erforderlichen Mittel anderweitig nicht zur Verfügung stehen.

Persönliche Voraussetzungen für den Anspruch auf Ausbildungsförderung sind grundsätzlich die deutsche Staatsangehörigkeit oder ein in § 8 BAföG aufgeführter aufenthaltsrechtlicher Status, die allgemeine Eignung für die gewählte Ausbildung und das Nichtüberüberschreiten der Altersgrenze (Ausbildungsbeginn vor Vollendung des 30. Lebensjahres).

Die Leistungen nach dem BAföG müssen schriftlich auf den dafür vorgesehenen Formblättern beim zuständigen Amt für Ausbildungsförderung auf Grundlage der §§ 45, 46 BAföG beantragt werden.

5.3.2 *Die Leistungen des BAföG im Fachdienst 50*

Die Arbeitsabläufe im Rahmen des BAföG sind im Kernprozess 8- BAföG abgebildet. Für die Sachbearbeitung BAföG werden im Fachdienst 50 des Landkreis Gießen seit dem Jahr 2010 2,25 VZÄ vorgehalten. In den Jahren 2008 und 2009 waren es 1,5 VZÄ.

Nachstehende Abbildung zeigt die Anzahl der Bewilligungen zu Leistungen nach dem BafögG für die Jahre 2008- 2012.

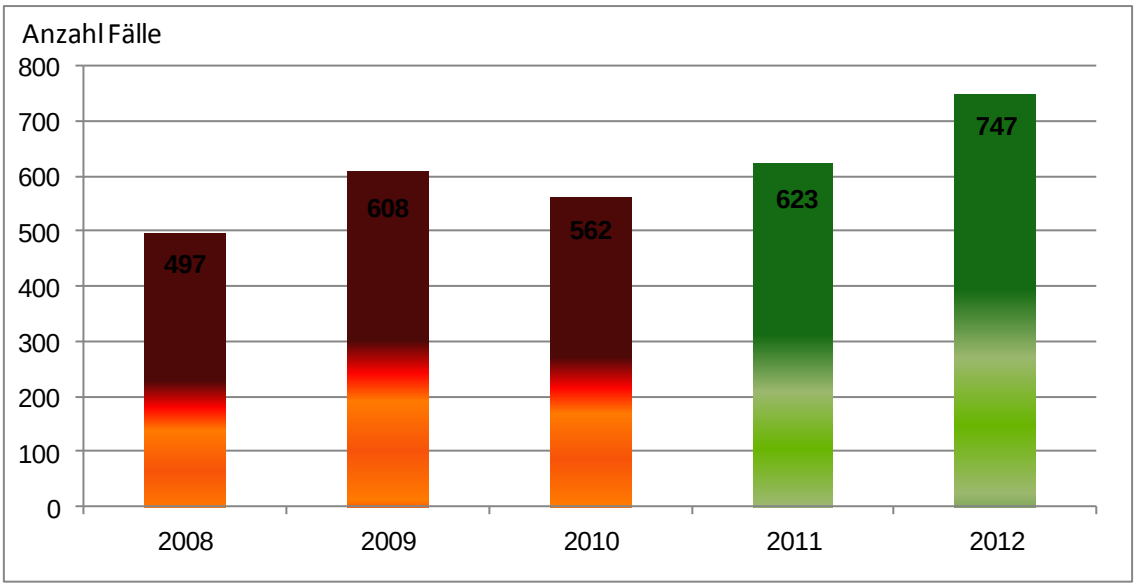


Abbildung 21: Entwicklung der BAföG- Bewilligungen[6]

Während im Jahr 2008 497 Anträge auf BAföG bewilligt wurden, stieg die Zahl der Förderberechtigten im Jahr 2009 um 22 Prozent auf 608. Nach einem Rückgang der bewilligten Anträge um rund 8 Prozent im Jahr 2010 konnten im Jahr 2011 623 Förderberechtigte Leistungen nach dem BAföG erhalten, im Jahr 2012 waren es bereits 747 Leistungsberechtige bei Gesamtaufwendungen von rund 3,2 Mio. EUR.

[6] Für das Jahr 2012 konnten nur die positiven Bewilligungen dargestellt werden.

Rödl & Partner erarbeitete gemeinsam mit den verantwortlichen Akteuren des Fachdienst 50 drei Maßnahmen, die zur Weiterentwicklung der Aufgaben für Leistungen gem. ‚BAföG' beitragen sollen. Diese werden nun erläutert.

5.3.3 *Neuentwicklung der Aufgabenverteilung*

5.3.3.1 Sachverhalt

Das Sachgebiet ‚BAföG' ist im Landkreis Gießen durch Rückstände in der Sachbearbeitung belastet. Nach der Erkrankung zweier Mitarbeiter im Herbst des Jahres 2011 spitzte sich die Situation weiter zu. Es kam zu beträchtlichen Rückständen in der Sachbearbeitung. Seit kurzem sind zwei neue Mitarbeiter für die Leistungen des BAföG zuständig. Mit einer Einarbeitungsdauer von rund einem Jahr sind diese jedoch noch nicht vollständig leistungsfähig. Weiterhin ist in der prozessualen Aufgabenerledigung verankert, dass die Sachbearbeiter von Zuarbeitskräften unterstützt werden. Die verantwortliche Teamleitung hat ein heterogenes Feld an Aufgaben zu bewältigen.

5.3.3.2 Analyse

Die Teamleitung des Teams 3 fungiert im Fachdienst 50 als Ausbilder und begleitet junge Menschen strukturiert auf ihrem Weg in den beruflichen Alltag. Diese Begleitung stellt eine wichtige Tätigkeit im Rahmen einer kontinuierlichen Personalentwicklung dar und bindet Zeitanteile zu Lasten einer kontinuierlichen und tiefgreifenden Begleitung der Sachbearbeitung. Dieser Effekt wird durch weitere, durch den Teamleiter wahrgenommene, Aufgabenschwerpunkte verstärkt.

5.3.3.3 Empfehlung

Um für die Teamleitung des Teams 3 eine Entlastung zu schaffen, sollte die Aufgabenverteilung verbessert werden. An dieser Stelle gilt es zu analysieren, welche Rolle die Teamleitung zukünftig einnehmen soll und ob bei der gegebenen Aufgabenstruktur eine Möglichkeit besteht, diese Rolle realistisch auszufüllen.

Weiterhin muss perspektivisch dafür Sorge getragen werden, dass bei krankheitsbedingten Ausfällen Teile der Sachbearbeitung wahrgenommen werden können. Zu klären ist die Regelung der Stellvertretung in Krankheitsfällen, um eine kontinuierliche Sachbearbeitung sicherzustellen. Ebenso muss festgelegt werden, bis wann die aktuell bestehenden Rückstände in der Sachbearbeitung abgearbeitet sein müssen, um eine zeitnahe vollumfängliche Leistungsgewährung aufrechtzuerhalten und später, sich dann potenzierendes Arbeitsvolumen zu vermeiden.

Ziel der Maßnahme	**Verbesserung der inhaltlichen Begleitung durch Teamleitung**
Vgl. Maßnahmennummer	**4**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.3.4 *Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung*

5.3.4.1 Sachverhalt

Die erfolgreiche Bewältigung der Aufgaben eines örtlich zuständigen Sozialhilfeträgers ist eng mit den handelnden Akteuren auf Ebene der Sachbearbeiter verbunden. Die Erfolgsfaktoren inhaltlich guter Arbeit sind u.a.:

- einheitliche Einarbeitung der Mitarbeiter,
- stimmige Prozesse des internen Kontrollsystems,
- passende Hygienefaktoren,
- niedrige Krankenquoten und
- niedrige Fluktuation in der Mitarbeiterschaft.

5.3.4.2 Analyse

Eine ausgewogene Mischung der dargestellten Faktoren führt in der Regel dazu, dass verfestigte Teams für einen überschaubaren Zeitraum ein erträgliches Maß an Mehrbelastung ohne nennenswerte qualitative Verluste in der Sachbearbeitung erbringen können. Wenn jedoch dauerhafte Ausfälle von hochspezialisierten Mitarbeitern in kleinen Teamstrukturen zu verzeichnen sind, können oftmals die entstehenden Lücken nicht kompensiert werden, oder Aufgabengebiete liegen völlig brach. Weiterhin zeigte sich in einzelnen Teams, dass die formelle Verstetigung der stellvertretenden Teamleitungen nicht durchgeführt wurde.

5.3.4.3 Empfehlung

Die entstandenen Rückstände im Bereich der BAFöG Sachbearbeitung führten im Landkreis Gießen zu mangelhafter Gewährung von Fördermitteln. Da dieser Bereich durch Bundesmittel finanziert wird, sind für den Landkreis Gießen keine finanziellen Folgeschäden entstanden. Damit jedoch eine solche Situation in für den Landkreis finanziell sensiblen Bereichen mit hoher Wahrscheinlichkeit nicht auftreten kann, empfiehlt Rödl & Partner, die Entwicklung eines Personaleinsatzkonzeptes, das vor allem für hochspezialisierte Solisten Vertretungsregelungen bereit hält. Die Inhalte einer solchen Konzeption müssen im Alltag dafür sorgen, dass Ausfälle durch Vertreter zumindest teilweise kompensiert werden können. Weiterhin empfiehlt Rödl & Partner, die Stellvertretung zu stärken und mit konkreten und nachvollziehbaren Kompetenzen zu verbinden. Im Einzelfall muss dann geprüft werden, ob und wenn ja welche Auswirkungen auf die Eingruppierungen vorgenommen werden müssen.

Ziel der Maßnahme	**Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Sachbearbeitung**
Vgl. Maßnahmennummer	**5**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.4 Wohngeld gem. Wohngeldgesetz (WGG)

5.4.1 *Wohngeld*

Das Wohngeld ist ein Zuschuss zur wirtschaftlichen Sicherung angemessenen und familiengerechten Wohnens, das auf Antrag geleistet wird. Empfänger von Transferleistungen wie Arbeitslosengeld II, Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung oder Sozialhilfe sind vom Wohngeld grundsätzlich ausgeschlossen, sofern die Kosten der Unterkunft bereits bei der Berechnung der Transferleistungen berücksichtigt wurden. Wohngeld ist also gem. § 7 SGB I eine Leistung für Bürgerinnen und Bürger, die aufgrund ihres geringen Einkommens einen Zuschuss zur Miete (Mietzuschuss) oder zu den Kosten selbst genutzten Wohneigentums (Lastenzuschuss) erhalten.

Die Höhe des Wohngeldes errechnet sich gem. § 19 WoGG aus folgenden Größen:

- Anzahl der Familienmitglieder, die dem Haushalt angehören,
- Familieneinkommen und
- Die zu berücksichtigende Miete bzw. Belastung (über angemessenen Wohnraum hinausgehende Kosten werden nicht berücksichtigt).

Folgende Unterlagen müssen bei der Beantragung von Wohngeld vom Antragssteller vorgelegt werden:

- Antrag auf Wohngeld,
- Bescheinigung des Vermieters (Zusammensetzung der Miete, Wohnungsgröße),
- ggf. Verdienstbescheinigung des Arbeitgebers,
- ggf. Bescheide der Bundesagentur für Arbeit, der SGB II oder SGB XII Dienststelle,
- ggf. Schulbescheinigungen bei Kindern über 16 Jahren,
- Rentenbescheide,
- ggf. BaföG- Bescheide,
- ggf. Schwerbehindertenausweis(e),
- ggf. Bescheide über Pflegegeld,
- ggf. Nachweis über Unterhaltszahlungen und
- Nachweise über Kapitalerträge und ggf. Vermögen (auch ohne Zinsertrag), § 21 Abs.3 WoGG – auch unter dem Sparer-Pauschalbetrag (Kopie Kontoauszüge, Sparbücher etc.).

5.4.2 *Die Leistungen des Wohngeldgesetzes im Fachdienst 50*

Die Leistungen nach dem Wohngeldgesetz werden im Fachdienst 50 im Kernprozess 7 dargestellt. Die Sachbearbeitung Wohngeld wird gegenwärtig von 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die insgesamt mit einem Stellenumfang von 3,0 VZÄ tätig sind, erbracht.

In der nachfolgenden Graphik sind die Zahlfälle sowie die dafür entstandenen Aufwendungen für die Jahre 2008 bis 2012 abgebildet.

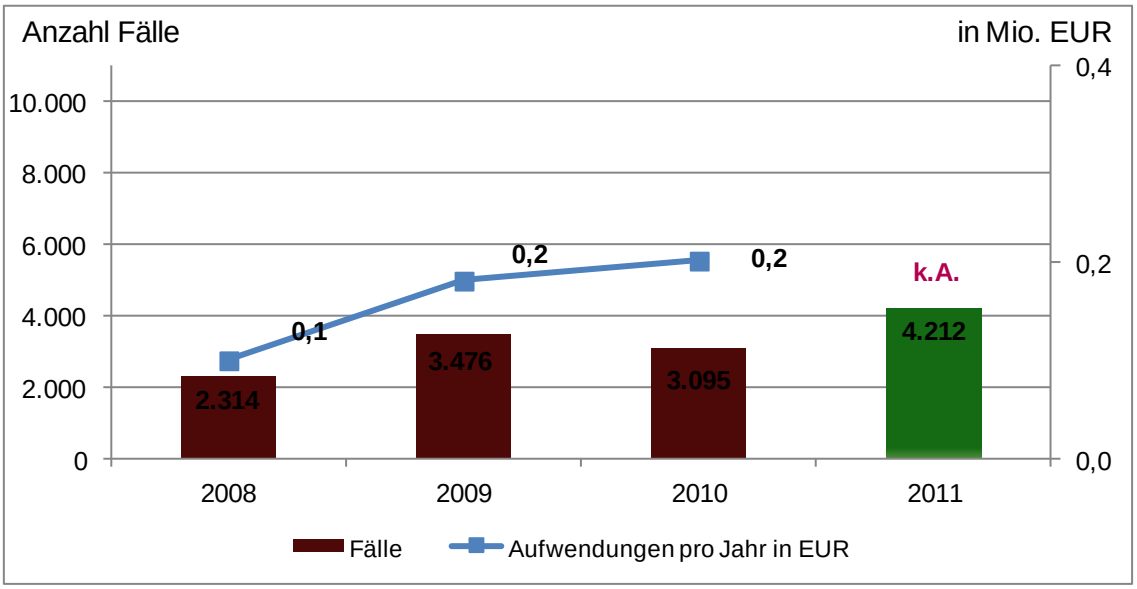


Abbildung 22: Entwicklung Zahlfälle und Aufwendungen Wohngeld[7]

Wie aus der Abbildung ersichtlich wird, konnten im Jahr 2008 2.314 Leistungsberechtigten Leistungen nach dem Wohngeldgesetz gewährt werden. Dafür entstanden dem Landkreis Gießen Aufwendungen von rund 1,2 Mio. EUR. Der Zuschussbedarf pro Leistungsberechtigtem betrug dabei im Durchschnitt 517 EUR. Im Jahr 2009 stieg der durchschnittliche Zuschussbedarf auf 624 EUR, im Jahr 2010 dann auf den bisherigen Höchstwert von 781 EUR. Auffällig im Jahr 2010 ist, dass die Anzahl der Leistungsberechtigten im Vergleich zum Vorjahr um 11 Prozent zurückging, wohingegen die jährlichen Aufwendungen für das Wohngeld um 11 Prozent anstiegen. Ein enormer Fallzahlenanstieg ist im Jahr 2012 zu verzeichnen: Hier wurde für insgesamt 10.098 Leistungsberechtige Wohngeld bezahlt.

Im Rahmen der Organisationsuntersuchung wurden Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Sachgebietes ‚Wohngeld' entwickelt. Diese werden im Folgenden erläutert.

- Grundsatzaufarbeitung durch die Teamleitung

5.4.3 *Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters*

5.4.3.1 Sachverhalt

Der Bereich der Wohngeldsachbearbeitung im Landkreis Gießen war in der jüngeren Vergangenheit mit einer erhöhten Personalfluktuation konfrontiert. Da die Teamleitung in den sehr zeitaufwändigen Prozess der KdU-Steuerung eingebunden war und ist, fehlen Zeitanteile, die fachliche Anleitung vertieft wahrzunehmen. Dies führte in der Situation des Personalwechsels dazu, dass die Sachbearbeiter Überforderung zum Ausdruck brachten. Weiterhin fehlte in dieser Phase der generelle kollegiale Austausch.

5.4.3.2 Analyse

Personalfluktuationen gehören zu den alltäglichen Sachverhalten, mit denen eine Sozialhilfeverwaltung umgehen muss. Je nach Zusammensetzung und Struktur der jeweiligen Mitarbeiterschaft obliegt es den Führungskräften, diesen Veränderungsprozess zu begleiten. Damit diese Aufgabestellung ausreichend erfüllt werden kann, ist es notwendig, zeitliche Anteile bei Bedarf abrufen zu können. Im Bereich der Teamleitung 3 können diese Zeitressourcen wegen der heterogenen und intensiven Aufgabenbelastung nicht realisiert wer-

[7] Für das Jahr 2011 liegen keine Werte für die Aufwendungen des Wohngeldes pro Jahr vor.

den. Dies führt im Zweifel dazu, dass sich die Mitarbeiter nicht begleitet fühlen und subjektive Überforderung.

5.4.3.3 Empfehlung

Damit im Bereich Sachbearbeitung der Leistungen nach dem Wohngeldgesetz zukünftig ein hohes Maß an Kontinuität gewährleistet werden kann, ist es entscheidend, dass den Sachbearbeitern eine Teamleitung vorsteht, die vollumfänglich ihre Aufgaben in angemessenen Zeitumfängen wahrnehmen kann. Hierzu zählt neben den allgemeinen Personalführungsaufgaben die fachliche Begleitung und Anleitung. Damit dieses Ziel erreicht wird, ist es dringend notwendig, die dem Teamleiter zugeordneten Aufgaben zu sichten, zu analysieren und anzupassen.

Ziel der Maßnahme	**Umstrukturierung der Aufgaben des Teamleiters**
Vgl. Maßnahmennummer	**6**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.5 Versicherungsamt

5.5.1 *Versicherungsamt*

Nach § 93 Abs. 1 Satz 1 SGB IV haben die Versicherungsämter in allen Angelegenheiten der Sozialversicherung (gesetzliche Rentenversicherung, gesetzliche Unfallversicherung, gesetzliche Krankenversicherung, soziale Pflegeversicherung, Recht der Arbeitsförderung) Auskunft zu erteilen und die sonstigen, ihnen durch Gesetz oder durch sonstiges Recht übertragenen Aufgaben wahrzunehmen. Darüber hinaus haben sie Anträge auf Leistungen aus der Sozialversicherung entgegenzunehmen (§ 93 Abs. 2 Satz 1 SGB IV) und auf Verlangen des Versicherungsträgers den Sachverhalt aufzuklären, Beweismittel beizufügen, sich soweit erforderlich zu den entscheidungserheblichen Tatsachen zu äußern und Unterlagen unverzüglich an den Versicherungsträger weiterzuleiten (§ 93 Abs. 2 Satz 2 SGB IV).

Der Schwerpunkt bei den Tätigkeiten der Versicherungsämter liegt auf dem Gebiet der gesetzlichen Rentenversicherung. So ist das Versicherungsamt des Landkreis Gießen bei der Klärung der Versicherungszeiten in der gesetzlichen Rentenversicherung und berät in allen Fragen der gesetzlichen Rentenversicherung.

Folgende Punkte sind Aufgaben des Versicherungsamtes des Landkreis Gießen:

- Auskunft über Rentenleistungen der Rentenversicherungen für Angestellte und Arbeiter,
- Prüfung der versicherungsrechtlichen Voraussetzungen für die unterschiedlichen Rentenarten,
- Entgegennahme von Widersprüchen und Beratung,
- Beantragung von Kindererziehungs- und Berücksichtigungszeiten wegen Kindererziehung,
- Anerkennung von Anrechnungszeiten (Schulzeiten, Studienzeiten, Ausbildungszeiten, Krankheits- und Arbeitslosigkeitszeiten nach dem 16. Lebensjahr),
- Beratung von Selbstständigen,
- Auskünfte zu Rentenänderungen in der gesetzlichen Rentenversicherung,
- Auskünfte und Beratung zur Beitragszahlung bei geringfügiger Beschäftigung,
- Unterstützung bei der Beschaffung von Versicherungsunterlagen,
- Beglaubigung von Versicherungsunterlagen und Anforderung von Versicherungsunterlagen bei Krankenkassen und sonst. Einrichtungen sowie
- Strafrechtliche und berufliche Rehabilitierungsverfahren bei politischer Verfolgung durch die ehemaligen DDR Behörden.

5.5.2 *Die Leistungen des Versicherungsamts im Fachdienst 50*

Die Beratung und Unterstützung in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten wird gegenwärtig im Landkreis Gießen mit einem Stellenumfang von 2,85 VZÄ angeboten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Teams 5 erteilen Auskunft in allen Angelegenheiten der Sozialversicherung und nehmen Anträge auf Leistungen aus der Sozialversicherung auf. Die schematische Abbildung der Aufgaben des Versichengsamtes ist im Kernprozess 1- Versicherungsamt dargestellt.

In nachstehender Abbildung ist die Entwicklung der bearbeiteten Rentenanträge über den Zeitraum von 2008 bis 2011 dargestellt.

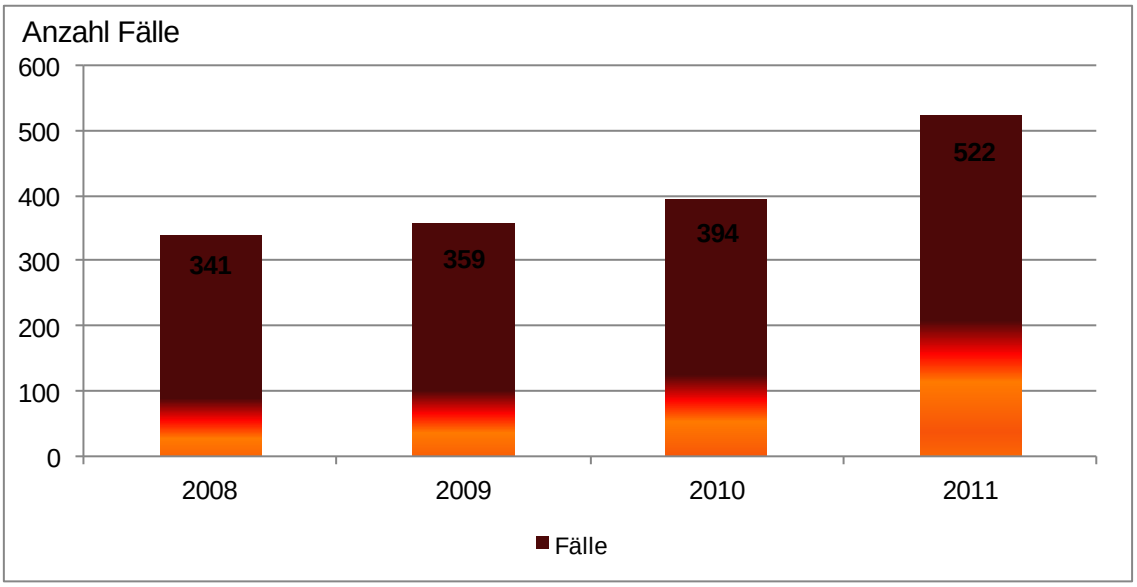


Abbildung 23: Entwicklung Rentenanträge

Wie aus der Abbildung ersichtlich wird, sind die Rententräge von 2008 bis 2011 um rund 41 Prozent gestiegen, während die Personalausstattung gleich blieb. So stieg die laufende Fallbelastung pro Mitarbeiter von 160 im Jahr 2008 auf 183 zu bearbeitende Rentenanträge im Jahr 2011.

Die Aufgaben des Versicherungsamtes stellen im Fachdienst 50 eine wichtige Rolle dar. Das Optimierungspotenzial dieser Organisationseinheit wurde im Rahmen von sieben Maßnahmen erarbeitet. Diese sollen im Folgenden erläutert werden.

5.5.3 *Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB*

5.5.3.1 Sachverhalt

Das Tätigkeitsspektrum des Versicherungsamtes ist breit gefächert. Folgende Inhalte werden durch die zuständigen Mitarbeiter sichergestellt:

- Aufklärung von Hilfesuchenden,
- Individuelle Beratung,
- Antragsaufnahme,
- Antragsbearbeitung und
- Antragsnachbearbeitung.

Im Bereich der dargestellten Aufgaben obliegt es den zuständigen Mitarbeitern im Rahmen der Sachbearbeitung, Rentenansprüche zu beantragen und Auslandsrenten zu verfolgen.

5.5.3.2 Analyse

Der Bereich des Versicherungsamtes stellt für den Landkreis Gießen eine Möglichkeit dar, Sozialausgaben durch die Geltendmachung anderer bestehender Ansprüche zu senken. Durch eine konsequente Beantragung von Renten, sowohl im Bereich In- als auch im Bereich Ausland, können bereits gegenwärtig finanzielle Erfolge zu Gunsten des Landkreises Gießen erzielt werden. Bei der Dokumentation der erzielten Effekte gibt es jedoch kein einheitlich verbindliches Schema mit offiziellem Charakter.

5.5.3.3 Empfehlung

Damit die bereits erzielten Erfolge für Optimierungszwecke zur Verfügung stehen können ist es notwendig, das Vorgehen in einer spezifischen Statistik zu hinterlegen. Die Mindestinhalte einer solchen qualifizierten Auflistung müssen von den Führungskräften teamübergreifend erarbeitet und verabschiedet werden. Dabei ist darauf zu achten, dass nur die für die Steuerung relevanten Themen von den Mitarbeitern festgehalten werden, damit eine schlanke Struktur gewährleistet werden kann.

Ziel der Maßnahme	**Transparente Darstellung der Einsparungen**
Vgl. Maßnahmennummer	**7**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.5.4 *Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens*

5.5.4.1 Sachverhalt

Im Bereich des Versicherungsamtes sind derzeit neben der Teamleitung vier weitere langjährige Mitarbeiter beschäftigt. Die Sachbearbeitung folgt dabei einem Ablauf, der inzwischen im Rahmen der Organisationsuntersuchung im Kernprozess 1 - Versicherungsamt beschrieben wurde. Vor der systematischen Darstellung in dieser Form gab es keinerlei abgestimmte Standards bzw. Handlungsleitlinien.

5.5.4.2 Analyse

Der gegenwärtig in diesem Bereich erzielte Erfolg wird maßgeblich durch die handelnden Akteure bestimmt. Die Tatsache, dass die Sachbearbeitung durch langjährig erfahrene Mitarbeiter wahrgenommen wird, stellt den Garanten des inhaltlichen Erfolges dar. Damit auch zukünftig die gegenwärtig erfolgreich geleistete Arbeit gesichert werden kann, ist es notwendig, das Wissen der einzelnen Mitarbeiter zu konservieren und zu systematisieren. Nur auf diese Art und Weise kann es gelingen, größere Erfolgseinbußen bei einer möglichen Mitarbeiterfluktuation zu vermeiden.

5.5.4.3 Empfehlung

Damit im Bereich des Versicherungsamtes zukünftig Erfolg soweit wie möglich personenunabhängig erzielt werden kann, empfiehlt Rödl & Partner, die Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens. Als Basis eines solchen Werkes kann der bereits festgehaltene Bearbeitungsprozess dienen. Die dargestellten Abläufe sollten um Standards und detaillierte Beschreibungen ergänzt werden.

Ziel der Maßnahme	**Sicherung der Fachkompetenz**
Vgl. Maßnahmennummer	**8**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.5.5 *Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontofficelösung*

5.5.5.1 Sachverhalt

Das Versicherungsamt im Fachdienst 50 ist neben der Teamleitung personell mit vier Mitarbeitern ausgestattet. Diese vier Mitarbeiter sind in einem Stellenumfang zwischen 0,38 und 0,65 VZÄ, also in Teilzeitarbeitsverhältnissen tätig. Das Versicherungsamt ist Mittwoch von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr zur allgemeinen Sprechstunde geöffnet, ansonsten nur nach vorheriger Terminvereinbarung. Was die telefonische Auskunft und Beratung betrifft, so sind hier keine Sprechzeiten ausgewiesen, das Amt ist zu den üblichen Öffnungszeiten der Verwaltung telefonisch erreichbar.

5.5.5.2 Analyse

Durch die unterschiedlichen Teilzeitmodelle haben sich im Versicherungsamt des Fachdiensts 50 verschiedene Problemstellungen ergeben. Abgesehen von einer schwierig zu koordinierenden Vertretungssituation, gibt es gegenwärtig noch kein einheitliches Verständnis zu einer Regelung für den Telefondienst des Amtes. Die ständige telefonische Erreichbarkeit des Amtes macht einen funktionierenden Telefondienst jedoch zwingend notwendig. Nur so kann sichergestellt werden, dass Hilfe- und Ratsuchenden zeitnah und kompetent an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet und schließlich beraten und geholfen werden kann. Dies kann mit der gegenwärtigen Mitarbeiterstruktur nicht flächendecken sichergestellt werden.

5.5.5.3 Empfehlung

Im Kompass des Landkreis Gießen hat die Kreisverwaltung Kundenfreundlichkeit als Teil ihres Arbeitsverständnisses ausgewiesen. Zur Erreichung dieses Ziels wurden als Maßnahme kundenfreundliche Sprechzeiten formuliert.

Erfahrungen aus einer Vielzahl von Organisationsentwicklungsprojekten haben gezeigt, dass sich die tatsächliche Kundenfreundlichkeit an der Ausgestaltung der niedrigschwelligen Serviceleistungen für den Bürger, wie hier die telefonische Auskünfte im Versicherungsamt, also die Erreichbarkeit der Verwaltung, erkennen lässt.

Um der besonderen Situation im Versicherungsamt gerecht zu werden und gleichzeitig den Anspruch der ständigen Erreichbarkeit zu erfüllen, empfiehlt Rödl & Partner folgendes.

Der Telefondienst im Versicherungsamt sollte vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Teilzeitmodelle reflektiert werden. Es gilt also zu überdenken, wie die telefonische Erreichbarkeit trotz der Teilzeitarbeitszeiten sichergestellt werden kann.

Aus unseren Erfahrungen im Rahmen von Organisationsuntersuchungen in anderen Verwaltungen hat sich folgende Möglichkeit als erfolgreich erwiesen.

Qualifizierte Rufbereitschaft bzw. Frontoffice

Die Einführung einer teaminternen Rufbereitschaft erscheint vor allem dann eine geeignete Lösung, wenn ein Anrufbeantworter nicht den Maßgaben der angestrebten Bürgerfreundlichkeit entspricht. Das Modell der teaminternen Rufbereitschaft hat sich bereits in vielen anderen Ämtern bewährt. Dabei wird für jeden Wochentag ein anderes Teammitglied ganztägig für den Telefondienst eingetragen. Zu klären bleibt an dieser Stelle, ab wann der Telefondienst einspringt (z.B. bei Gesprächen mit Leistungsberechtigten, externen Terminen, Dienstschluss etc.). Ebenso festzuhalten ist, wie mit den Informationen des Anrufers umgegangen wird (z.B. Notiz des Anliegens und späterer Rückruf durch zuständige Fachkraft; in dringenden Fällen Weiterleitung an noch anwesende andere Fachkraft etc.).

Der Vorteil dieser Option liegt darin, dass der Anrufer stets einen jeweils fachlich qualifizierten Ansprechpartner in der Leitung hat. Für die Mitarbeiter im Backoffice ergibt sich die Möglichkeit einer ungestörten Arbeitsatmosphäre bzw. das ungestörte Führen von Beratungsgespräche.

Es empfiehlt sich, diesen Diskussionsprozess gemeinsam mit den Mitarbeitern zu gehen. Die Anweisung wird von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Amtes getragen. Erfahrungen haben gezeigt, dass die Umsetzung hochgradig von der Beteiligung der Mitarbeiter abhängig ist. Nur wenn diese aktiv am Entscheidungsfindungsprozess beteiligt werden, kann eine Umsetzung nachgehalten werden.

Ziel der Maßnahme	**Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit., Entlastung der Mitarbeiter und Wahrung möglicher Einnahmemöglichkeiten**
Vgl. Maßnahmennummer	**9**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.6 Hilfe zur Pflege stationär

5.6.1 *Die stationäre Hilfe zur Pflege*

Die Hilfe zur Pflege wird im Kapitel 7 des SGB XII erläutert und stellt einen wichtigen Bestandteil der Sozialhilfe dar.

Gem. § 61 Abs. 1 SGB XII ist Personen, die wegen einer körperlichen, geistigen oder seelischen Krankheit oder Behinderung für die gewöhnlichen und regelmäßig wiederkehrenden Verrichtungen im Ablauf des täglichen Lebens auf Dauer, voraussichtlich aber für mindestens sechs Monate, in erheblichem oder höherem Maße der Hilfe bedürfen, Hilfe zur Pflege zu leisten.

Die Hilfe zur Pflege umfasst häusliche Pflege, Hilfsmittel, teilstationäre Pflege, Kurzzeitpflege und stationäre Pflege.

Die stationäre Pflege wird gewährt, wenn eine häusliche oder teilstationäre Pflege nicht möglich ist. Leistungen der Hilfe zur Pflege werden nur erbracht, wenn zur Deckung der Heimkosten der Einsatz von Einkommen und Vermögen der pflegebedürftigen Person zusammen mit dem nicht getrennt lebenden Ehegatten oder Lebenspartner nicht zugemutet werden kann (§ 19 Abs. 3 SGB XII).

Wenn kein Versicherungsschutz im Rahmen der gesetzlichen Pflegeversicherung besteht und der Hilfesuchende die erforderlichen Kosten nicht selbst aufbringen kann, wird das Pflegegeld bzw. die Sachleistung vom zuständigen öffentlichen Sozialhilfeträger bezahlt.

Die Leistungen der Hilfe zur Pflege gliedern sich überwiegend in zwei Kategorien:

- Pflegegeld nach den Pflegestufen I, II und III nach § 64 SGB XII und
- Andere Leistungen nach § 65 SGB XII, z.B. Sachleistungen, notwendige Aufwendungen und angemessene Beihilfen für Pflegepersonen.

Die Art und der Umfang des Pflegebedarfs sowie die Einstufung in die Pflegestufe I bis III werden vom medizinischen Dienst der Krankenkassen festgestellt. Von der Pflegekasse wird ein Pflegegeld oder eine Sachleistung (Übernahme der Kosten der Pflegeeinsätze durch ambulante Dienste und Sozialstationen) gewährt, dessen Höhe nach den Pflegestufen gestaffelt ist.

5.6.2 *Die stationäre Hilfe zur Pflege im Fachdienst 50*

Die Leistungen für stationäre Pflege werden im Fachdienst 50 organisatorisch im Team 4 mit einem Stellenumfang von 6,81 VZÄ wahrgenommen. Die schematische Abbildung der Tätigkeiten erfolgte im Kernprozess 10- Hilfen zur Pflege stationär.

Die nachstehende Abbildung zeigt im Zeitraum von 2008 und 2011 die Entwicklung der stationär zu pflegenden Personen gem. § 61 SGB XII sowie die jährlichen Aufwendungen.

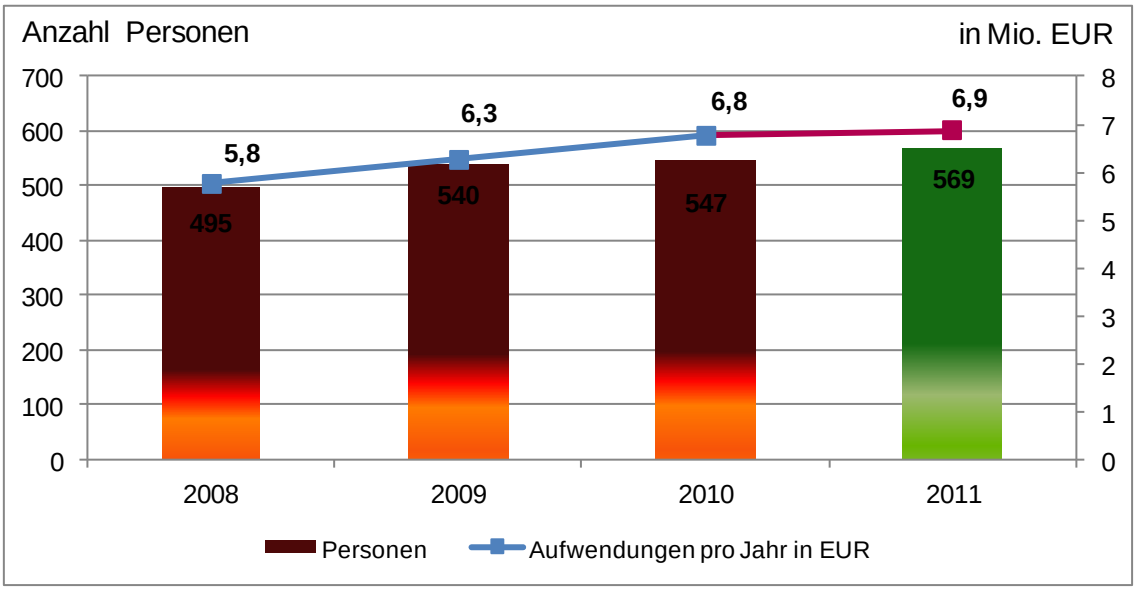


Abbildung 24: Entwicklung stationäre Pflegefälle und jährliche Aufwendungen[8]

Im Jahr 2008 betrug der jährliche Zuschussbedarf pro stationär zu pflegende Person gem. § 61 SGB XII rund 12 TEUR. Im Jahr 2009 blieb er nahezu gleich, wohingegen im Jahr 2010 bei einem zehnprozentigen Anstieg der stationären Pflegefälle der Zuschussbedarf auf rund 12,4 TEUR anstieg. Der bisher höchste Fallzahlenbestand bei stationären Pflegefällen ist im Jahr 2011 mit 569 Fällen zu verzeichnen.

Die Hilfe zur Pflege ist ein wesentlicher und wichtiger Bestandteil der Sozialhilfe. Auf Basis der 12. Koordinierten Bevölkerungsvorausberechnung des statistischen Bundesamtes wurde ermittelt, dass die Anzahl der Pflegebedürftigen durch den absehbaren demografischen Wandel in Deutschland in den nächsten Jahren weiter ansteigen wird. Vor diesem Hintergrund wurden im Fachdienst 50 des Landkreis Gießen Maßnahmen erarbeitet, die eine Weiterentwicklung der Aufgaben der Hilfen zur Pflege ermöglichen sollen. Die Maßnahmen werden im Folgenden dargestellt.

5.6.3 *Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen*

5.6.3.1 Sachverhalt

Generell sind die Handlungsoptionen für den Landkreis Gießen im Bereich der Hilfen zur Pflege in einem größeren Maße gegeben als in den Leistungsbereichen nach dem Dritten und Vierten Kapitel SGB XII. Dennoch sind die Einflussmöglichkeiten durch die komplexe Leistungslandschaft und von Verflechtungen der Finanzstrukturen zwischen dem Landkreis Gießen als öffentlichen Träger der Sozialhilfe und den Pflegekassen geprägt, durch die das Leistungsgeschehen auf der institutionellen und praktischen Ebene mitbestimmt wird.

5.6.3.2 Analyse

Das SGB XII beschreibt den Grundsatz „ambulant vor stationär" mit der Begründung, dass die Pflege im häuslichen Umfeld stets der Unterbringung in einem Pflegeheim vorzuziehen ist. Eine ambulante Betreuung muss dennoch nicht immer den Zielinteressen entsprechen. So ist denkbar, dass Menschen ein Interesse haben, stationär versorgt zu werden, wenn dadurch beispielsweise eine Tagesstrukturierung oder der Kontakt zu anderen Personen hergestellt wird.

[8] Für das Jahr 2012 konnten noch keine Aufwendungen erhoben werden.

Des Weiteren kann mit einer Analyse der Ausgabepositionen von Einzelfällen im ambulanten Bereich gezeigt werden, dass diese Kosten auch weit über den Kosten für eine stationäre Unterbringung liegen können. Im Sinne der Wirtschaftlichkeit kann es daher sinnvoll sein, neben der Berücksichtigung des Wunsch- und Wahlrechts der Pflegeperson, die individuelle Situation des Leistungsberechtigten in den Fokus der Entscheidung „ambulant oder stationär" zu stellen.

5.6.3.3 Empfehlung

Die Möglichkeiten zur aktiven Steuerung der Hilfen zur Pflege liegen folglich für den Landkreis Gießen in der Organisation der Bedarfsfeststellung. Rödl & Partner empfiehlt daher die Einführung eines Hilfeplanverfahrens ähnlich dem in der Jugendhilfe. Damit soll angestrebt werden, ein auf den individuellen Bedarf ausgerichtetes Verfahren zu entwickeln, das die leistungsberechtigte Person aktiv mit einbezieht. Das Ziel des Fallmanagements ist eine bedarfsorientierte, auf den Einzelfall zugeschnittene Hilfeleistung, in welcher der Pflegebedarf für den Leistungsberechtigen erbracht wird. Die Fallführung sollte in den Phasen:

- Beratung,
- Planung,
- Intervention (Durchführung und Steuerung der Leistung),
- Begleitung (Kontrolle und Optimierung) und
- Evaluation (Auswertung und Bewertung des Fallverlaufes)

stattfinden.

Die Formulierung von konkreten Qualitätsstandards soll den Prozess vereinfachen und ein einheitliches Verständnis von Auftrag und Zielsetzung des Verfahrens sicherstellen.

Ziel der Maßnahme	**Einführung eines Verfahrens zur bedarfsorientierten Steuerung der Einzelfälle**
Vgl. Maßnahmennummer	**10**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.7 Hilfe zur Pflege ambulant

5.7.1 *Die ambulante Hilfe zur Pflege*

Hilfe zur Pflege außerhalb von Einrichtungen (ambulant) steht allen Personen zu, die wegen einer Krankheit oder Behinderung auf Dauer bestimmte Tätigkeiten und Abläufe im Alltagsleben wie Körperpflege, Ernährung, Mobilität, hauswirtschaftliche Verrichtungen und Versorgung täglich Hilfe zu Hause benötigen.

Grundsätzlich gilt, dass die Kosten der ambulanten, pflegerischen Versorgung zunächst aus den Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung und aus eigenen Mitteln zu finanzieren sind. Reichen diese Mittel allerdings nicht aus, kann beim zuständigen Sozialhilfeträger ein Antrag auf Hilfe zur Pflege nach dem § 61 SGB XII gestellt werden (vgl. Punkt 6.5).

Die Art und der Umfang des Pflegebedarfs sowie die Einstufung in die Pflegestufe I bis III werden vom medizinischen Dienst der Krankenkassen festgestellt. Von der Pflegekasse wird ein Pflegegeld oder eine Sachleistung (Übernahme der Kosten der Pflegeeinsätze durch ambulante Dienste und Sozialstationen) gewährt, dessen Höhe nach den Pflegestufen gestaffelt ist.

Wenn kein Versicherungsschutz im Rahmen der gesetzlichen Pflegeversicherung besteht und der Hilfesuchende die erforderlichen Kosten nicht selbst aufbringen kann, wird das Pflegegeld bzw. die Sachleistung vom zuständigen öffentlichen Sozialhilfeträger bezahlt.

Die Leistungen des Sozialhilfeträgers können auch über diejenigen der gesetzlichen Pflegeversicherung hinaus gehen. Insbesondere wenn die unterste Pflegestufe der gesetzlichen Pflegeversicherung nicht erreicht wird, oder wenn das Pflegegeld bzw. die Sachleistung nicht ausreicht, um die ambulante Pflege sicher zu stellen, ist eine ergänzende Pflegebeihilfe zu gewähren. Bei Hilfe durch Angehörige, etc. können die angemessenen Aufwendungen der Pflegeperson übernommen werden, bei Einschaltung einer Pflegefachkraft (soziale Dienste) die anfallenden Entgelte.

5.7.2 *Die ambulante Hilfe zur Pflege im Fachdienst 50*

Die Leistungen für ambulante Hilfe zur Pflege werden im Fachdienst 50 ebenfalls durch das Team 4 mit einem Stellenumfang von 1,22 VZÄ erbracht. Die schematische Darstellung der Aufgaben ist im Kernprozess 9- Hilfen zur Pflege ambulant erfolgt.

Folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der ambulant zu betreuenden Personen gem. § 61 SGB XII sowie die hieraus für den Landkreis Gießen entstandenen jährlichen Kosten.

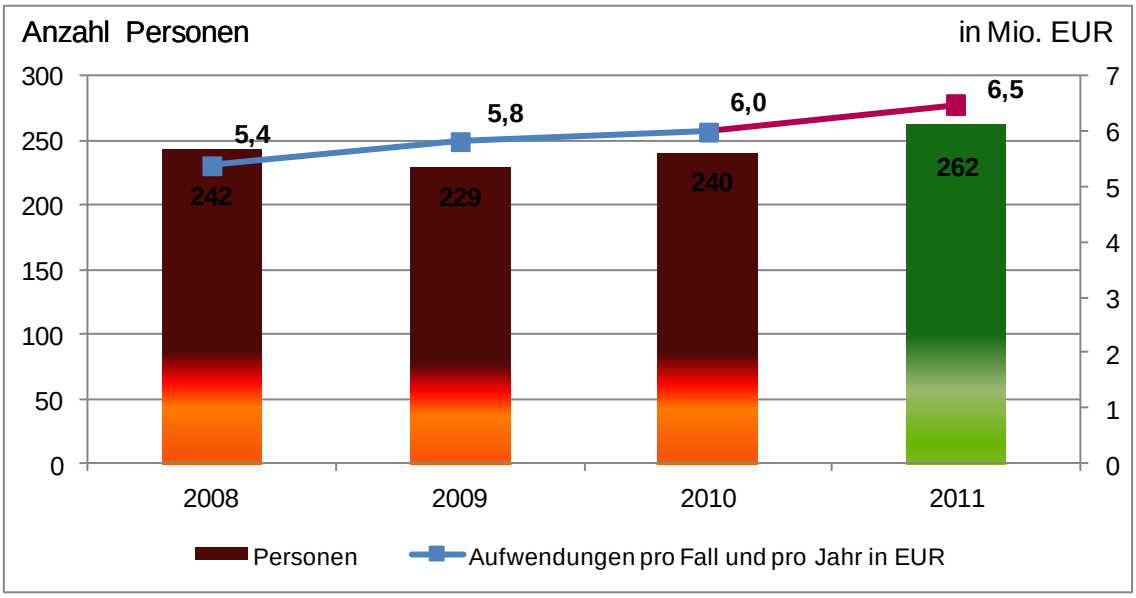


Abbildung 25: Entwicklung ambulanter Pflegefälle und Aufwendungen[9]

Im Jahr 2008 betrugen die jährlichen Aufwendungen pro ambulant zu pflegender Person gem. § 61 SGB XII rund 5.377 EUR. Im Jahr 2009 stiegen sie auf 5.813 EUR und blieben im Jahr 2010 mit 5.985 EUR auf einem ähnlichen Niveau. Im Jahr 2011 hingegen musste der Landkreis Gießen für einen ambulanten Pflegefall durchschnittlich 6.463 EUR aufwenden.

Das im Gesetz verankerte Prinzip „ambulant vor stationär" gilt seit einigen Jahren als wesentliches Ziel, da die Pflege im häuslichen Umfeld der stationären Unterbringung in einem Pflegeheim grundsätzlich vorzuziehen ist. Dabei wird ein wichtiges Element zur Umsteuerung hin zu verstärkter ambulanter Pflege durch die Teilziele

- Sicherstellung der häuslichen Pflege und
- Pflegegeld vor Sachleistungen

zum Ausdruck gebracht. Dabei soll dem Interesse des Leistungsberechtigten entsprochen werden, möglichst lange in der eigenen häuslichen Umgebung zu verbleiben und gleichermaßen die Kostenentwicklung für die öffentlichen Haushalte eingedämmt werden. Im Landkreis Gießen betrug der Anteil der ambulant zu pflegenden Personen gem. § 61 SGB XII im Jahr 2010 30,5 Prozent.

Um das Prinzip „ambulant vor stationär" weiter vorantreiben zu können, wurden im Rahmen der Organisationsentwicklung mit den verantwortlichen Akteuren des Fachdienst 50 Maßnahmen entwickelt, die nun dargelegt werden.

5.7.3 *Sicherstellung dauerhafte kompetenter Sachbearbeitung*

5.7.3.1 Sachverhalt

Die Aufgaben des Sachgebietes ‚Hilfe zur Pflege ambulant' werden immer komplexer. Grund hierfür sind neben einem Zuwachs an Verwaltungsaufgaben auch soziodemographische Änderungen: Die individuelle Situation der leistungsberechtigten Pflegebedürftigen gestaltet sich zunehmend vielschichtiger, sodass erweitere Kenntnisse für die Beratung der Ratsuchenden von Nöten werden. Weiterhin können die Mitarbeiter nicht in allen Fällen auf die Gutachten des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen - MDK zu-

[9] Für das Jahr 2012 konnten noch keine Aufwendungen erhoben werden.

rückgreifen und zusätzlich bedienen die Pflegedienste unterschiedliche Abrechnungsmodelle.

5.7.3.2 Analyse

Gegenwärtig sind die Hilfen zur Pflege mit einem Anteil von 28 Prozent an den Gesamtaufwendungen der zweitgrößte Kostenträger im Bereich der Sozialhilfe. Eine gute Beratung und Unterstützung kann dazu beitragen, dass öffentliche Leistungen nicht erbracht bzw. in verringertem Umfang erbracht werden müssen. Deshalb sollte eine fachkompetente Beratung und Unterstützung immer als Wirken im Vorfeld einer Hilfe zur Pflege verstanden werden. Nur so kann der Rechtsanspruch der Hilfesuchenden aus dem SGB XII erfüllt und die Zielsetzung einer angemessenen und bedarfsgerechten Leistungsgewährung verfolgt werden. Ein genaues Prüfen der in Rechnung gestellten Leistungen trägt dazu bei, den Leistungsbeziehern die notwendige und gebotene Hilfe zukommen zu lassen, darüber hinausgehende Leistungen werden erkannt und können abgelehnt werden.

5.7.3.3 Empfehlung

Um die nötige Fachkompetenz im Pflegebereich aufzubauen und weiterzuentwickeln, empfiehlt Rödl & Partner den verantwortlichen Akteuren aus dem Bereich Hilfen zur Pflege regelmäßig die Teilnahme an Fortbildungen und Fachmessen zu ermöglichen. Nur so kann bedarfsgerecht das aktuell notwendige Wissen für eine optimale Hilfeerbringung erworben werden. Nur wenn der konkrete Handlungsbedarf ermittelt würde, könnten Einzelfälle wirkungsorientiert gesteuert werden. Um diese Ziele zu realisieren, ist es neben der Qualifizierung der eigenen Mitarbeiter denkbar, die Kooperation zum Bereich des Gesundheitsamtes zu intensivieren und eine Pflegefachkraft für den Bereich der ambulanten Pflege im Umfang von 1,0 VZÄ zu gewinnen. Die Personalkosten einer solchen Fachkraft liegen jährlich bei rund 50 TEUR. Mit dieser inhaltlichen Verstärkung sollte es gelingen, u.a. folgende Änderungen herbeizuführen:

- Entwicklung von ergebnisorientierten Hilfen für die pflegebedürftigen Menschen,
- Würdigung der Gesamtsituation des Pflegebedürftigen, um eine ressourcenorientierte Planung zu gewährleisten,
- Ergänzung des Pflegebedarfs um konkrete Anregungen, wie die Umsetzung in der Praxis erfolgen sollen,
- Erstellung eines Hilfeplans, der die Wirkung der Hilfe überprüfbar macht,
- Vermittlung von Pflegebedürftigen in weiterführende Angebote.

Durch die Intensivierung der inhaltlichen Fallgestaltung wird der Fachdienst Soziales und Senioren zukünftig noch stärker in der Lage sein, Fälle über Inhalte zu steuern. Diese inhaltliche Steuerung wird sich neben der steigenden Qualität auch monetär niederschlagen. Ziel der Schaffung einer solchen Stelle muss es sein, kurz- und mittelfristig Kosteneinsparungen in Höhe von fünf Prozent im Bereich der Hilfe zur Pflege zu realisieren. So können ab dem Jahr 2014 rund 339 TEUR eingespart werden. Im Jahr 2015 sollte dann evaluiert werden, ob die gesteckten Ziele inhaltlich und finanziell erreicht wurden.

Ziel der Maßnahme	**Gewährleistung kompetenter Sachbearbeitung, Erfüllung des gesetzlichen Standards „ambulant vor stationär", Kostenreduktion und Kompetenzerweiterung**
Vgl. Maßnahmennummer	**11**
Ressourceneinsatz	**1,0 VZÄ**
Jährliches Einsparpotential	**145 TEUR (2014),298 TEUR(ab 2015)[10]**

5.7.4 *Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Std. Pflege*

5.7.4.1 Sachverhalt

Seit einigen Jahren gehen in allen Sozialhilfeverwaltungen vermehrt Anträge auf 24 Std Pflege ein. Auch im Fachdienst Soziales und Senioren ist dieser Trend deutlich sichtbar. Damit einhergehend erwächst für die Sozialhilfeverwaltung die Notwendigkeit, diese Anträge unter den Gesichtspunkten einer ordnungsgemäßen Sachbearbeitung zu behandeln.

5.7.4.2 Analyse

Die 24 Std. Pflege gewinnt finanziell immer stärker an Bedeutung. Dies liegt neben der steigenden Anzahl an Fällen vor allem an den kostenintensiven Strukturen dieser Hilfeform. Damit eine wirtschaftliche Betrachtung und Wertung der eingehenden Anträge gewährleistet werden kann, ist es notwendig, betriebswirtschaftliche Prüfungen durchzuführen. Da sich die Kostenstrukturen als komplex und vielschichtig erweisen, ist es für die Sachbearbeiter des Landkreises Gießen sehr zeitaufwändig oder gar nicht möglich, eine detaillierte Prüfung durchzuführen. Dies führt im Alltag dazu, dass Hilfen ohne tiefgehende inhaltliche und finanzielle Prüfung gewährt werden müssen.

5.7.4.3 Empfehlung

Damit zukünftig die Tiefe und Geschwindigkeit der Prüfung im Bereich der 24 Std. Pflege zunehmen kann, empfiehlt Rödl & Partner, eine interkommunale Zusammenarbeit mit anderen örtlichen Sozialhilfeträgern anzustreben. Ziel einer solchen Kooperation sollte sein, dass einheitliche Kriterien erarbeitet werden, die den jeweiligen Sachbearbeitern helfend zur Verfügung gestellt werden können.

[10] Nur Einsparungen von Kosten, Darstellung der Mehreinnahmen

Ziel der Maßnahme	**Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen**
Vgl. Maßnahmennummer	**12**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.7.5 *Beratungsdienstleistungen einheitlich und transparent gestalten*

5.7.5.1 Sachverhalt

Der Landkreis Gießen hält als örtlich zuständiger Träger der Sozialhilfe verschiedene Angebote der Altenhilfe vor. Die Altenhilfeplanung wird gegenwärtig mit einem Stellenumfang von 1,0 VZÄ wahrgenommen. Neben der Altenhilfeplanung obliegt der Stelleninhaberin auch die Fachaufsicht für die Mitarbeiter des Sozialen Dienstes. Unter dem Dach der Altenhilfeplanung hält der Landkreis Gießen ein vielfältiges Portfolio an Angeboten vor, die darauf ausgerichtet sind, Menschen im fortgeschrittenen Lebensalter beratend zur Seite zu stehen. Als ein Beispiel soll an dieser Stelle die Beratungs- und Koordinierungsstelle für ältere und pflegebedürftige Menschen (BEKO) genannt werden. Die BEKO bietet folgende Beratungsinformationen an:

- ambulante, teilstationäre und stationäre Dienste und Einrichtungen,
- Leistungen der Kranken– und Pflegekassen sowie Sozialhilfeträger,
- Möglichkeiten zur Entlastung pflegender Angehöriger,
- Pflegehilfsmittel,
- Wohnraumanpassung,
- Freizeitangebote ,Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung Betreuungsverfügung und
- ergänzende mobile Dienste.

5.7.5.2 Analyse

Die kommunale Altenhilfeplanung stellt keinen Selbstzweck dar. Vordergründige Aufgabe sollte es sein, die einzelnen Bereiche der Altenhilfeplanung transparent und nachvollziehbar darzustellen und eine planvolle Entwicklung der Strukturen im Landkreis Gießen zu initiieren. Da sich die demografische Entwicklung in den einzelnen Regionen eines Landkreises höchst unterschiedlich vollziehen kann ist es notwendig, analytisch aufzubereiten, ob die vorhandenen Dienste in der Lage sind, die bestehenden Probleme bestmöglich zu lösen. Ein wesentlicher Teil, Kostenentwicklungen im Bereich der Altenhilfe zu dämpfen, ist es, Beratungsstrukturen zu entwickeln, die frühzeitig und zielführend ratsuchenden Menschen zur Seite stehen. Die Beratungsstruktur des Landkreises Gießen im Bereich der Altenhilfe kann als praxistauglich eingestuft werden. Lediglich die Vernetzung der Altenhilfeplanung mit der Führung der Sozialhilfeverwaltung und den operativen Bereichen muss als verbesserungswürdig bezeichnet werden.

5.7.5.3 Empfehlung

Rödl & Partner empfiehlt, die Vernetzung von Beratung, Hilfe und Kostenträger zu intensivieren. Damit sich die Folgen der demografischen Entwicklung nicht völlig unkontrolliert im Haushalt des Landkreises niederschlagen noch intensiver daran gearbeitet werden, wie stationäre Aufnahmen in Pflegeeinrichtungen hinausgezögert werden können. Diese Intensivierungsbemühungen müssen planvoll herbeigeführt und auf ihren Erfolg evaluiert werden. Neben der inhaltlichen Weiterentwicklung und Vernetzung müssen auch finanzielle Ziele realisiert werden. Erfahrungswerte aus anderen Kommunen zeigen, dass eine Kostendämpfung um rund 250 TEUR realistisch erreicht werden können.

Ziel der Maßnahme	**Ausbau von Planung und Steuerung**
Vgl. Maßnahmennummer	**13**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**125 TEUR (2013) 250 TEUR (ab 2014)**

5.8 Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung

5.8.1 *Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung*

Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU)

Die Hilfe zum Lebensunterhalt ist im Drittel Kapitel des SGB XII geregelt. Ziel des gesetzlichen Auftrags ist es, die Existenzsicherung im Rahmen der Daseinsvorsorge zu erfüllen und dabei dem Leistungsberechtigtem ein Leben in Würde zu ermöglichen, wenn der notwendige Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften und Mitteln beschafft werden kann.

Die Hilfe zum Lebensunterhalt stellt eine bedarfsorientierte Leistung der Sozialhilfe zur Sicherstellung des Existenzminimums für Personen dar, die von den beiden bedeutenden Leistungsarten – Grundsicherung für Arbeitssuchende nach dem SGB II sowie der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung nach dem Vierten Kapitel des SGB XII – nicht erfasst werden. Damit bildet die Hilfe zum Lebensunterhalt neben den genannten Grundsicherungsleistungen die dritte Alternative im Netz der sozialen Sicherung.

Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt wird folgenden Personen gewährt:

- Personen, die die Altersgrenze zur Rente noch nicht erreicht haben und voraussichtlich länger als sechs Monate, aber nicht dauerhaft erwerbsunfähig sind und nicht über ein ausreichendes Einkommen verfügen,
- Kinder unter 15 Jahren, die bei Verwandten oder Eltern leben, die Leistungen aus der Hilfe zum Lebensunterhalt oder Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung erhalten,
- Sonstige bedürftige Kinder, die keinen Anspruch auf Leistungen nach dem SGB II haben,
- Personen im Rentenalter ohne Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung aufgrund von fahrlässig herbeigeführter Mittellosigkeit.

Für die genannten Personengruppen gilt, dass sie nur dann leistungsberechtigt sind, wenn sie nicht über ausreichendes eigenes Einkommen oder Vermögen verfügen sowie die erforderliche Leistung nicht von anderen erhalten.

Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (GSiAE)

Gem. § 41 SGB XII sind zu Leistungen der Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung ältere und dauerhaft voll erwerbsgeminderte Personen mit gewöhnlichem Aufenthalt im Inland, die ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht aus Einkommen und Vermögen nach den §§ 82 bis 84 und 90 SGB XII beschaffen können, berechtigt.

Die Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung des Vierten Kapitels tritt an die Stelle der Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem Dritten Kapitel, wenn entweder aus Altersgründen nicht mehr erwartet werden kann, dass die materielle Notlage einer Person durch Ausübung einer Erwerbstätigkeit überwunden wird, oder dies aus gesundheitlichen Gründen dauerhaft nicht möglich ist.

Der Umfang der Leistungen umfasst folgende Positionen:

- den maßgebenden Regelbedarf des Leistungsberechtigten gem. § 28 SGB XII,
- die angemessenen Aufwendungen für Unterkunft und Heizung,
- evtl. Mehrbedarfe, wie z.B. einer Gehbehinderung sowie

- die Übernahme von Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträgen, Zusatzbeiträgen und Vorsorgebeiträgen gem. § 33 SGB XII.

Ziel bei der Gewährung von GSiAE ist die Aktivierung zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.

5.8.2 *Die Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung im Fachdienst 50*

Die Aufgaben zur Hilfen zum Lebensunterhalt werden im Fachdienst 50 organisatorisch im Team 1 und 2 mit einem Stellenumfang von 3,6 VZÄ wahrgenommen. Die schematische Abbildung der Aufgaben ist im Kernprozess 2- Hilfen zum Lebensunterhalt erfolgt.

In der nachstehenden Graphik werden die Entwicklung der Anzahl der Leistungsberechtigten sowie die aus den Leitungen entstandenen Aufwendungen aufgezeigt.

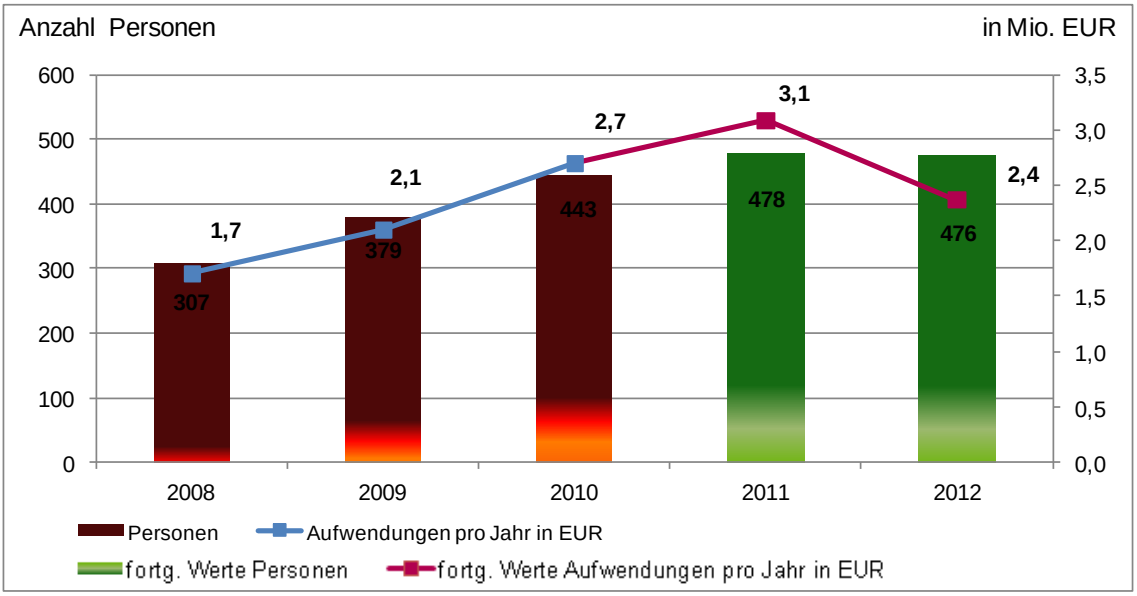


Abbildung 26: Entwicklung Anzahl Leistungsberechtigte und Aufwendungen HLU[11]

Aus der obigen Graphik geht ein deutlicher Anstieg der Leistungsberechtigten sowie der Aufwendungen für Hilfe zum Lebensunterhalt im Landkreis Gießen hervor. Betrachtet man den durchschnittlichen Zuschussbedarf pro HLU- Leistungsberechtigtem, so kann folgende Entwicklung festgehalten werden: Während im Jahr 2008 eine leistungsberechtigte Person jährlich durchschnittlich 5.563 EUR als Hilfe zum Lebensunterhalt erhielt, waren es im Jahr 2010 6.101 EUR. Die Höhe der Aufwendungen pro Leistungsberechtigtem der HLU steht auch im Zusammenhang mit den Kosten der Unterkunft. Im Jahr 2011 musste ein Anstieg der Leistungsberechtigten auf 478 verzeichnet werden, der mit jährlichen Aufwendungen von rund 3 Mio. EUR und einem durchschnittlichen Zuschussbedarf pro HLU von 8.158 EUR einherging. Im Jahr 2012 sank der durchschnittliche Zuschussbedarf pro HLU jedoch auf 4.967 EUR.

Auch die Aufgaben zur Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung werden in den Teams 1 und 2 mit einem Stellenumfang von 7,1 VZÄ wahrgenommen, die schematische Darstellung erfolgt im Kernprozess 3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung.

[11] Für das Jahr 2012 ergeben sich die Aufwendungen aus den Monaten Jan.-Okt. und die Anzahl der Personen zeigt den Fallzahlenbestand von Oktober 2012.

In der folgenden Abbildung wird die Anzahl der Leistungsberechtigten sowie die Gesamtaufwendungen für GSiAE dargestellt.

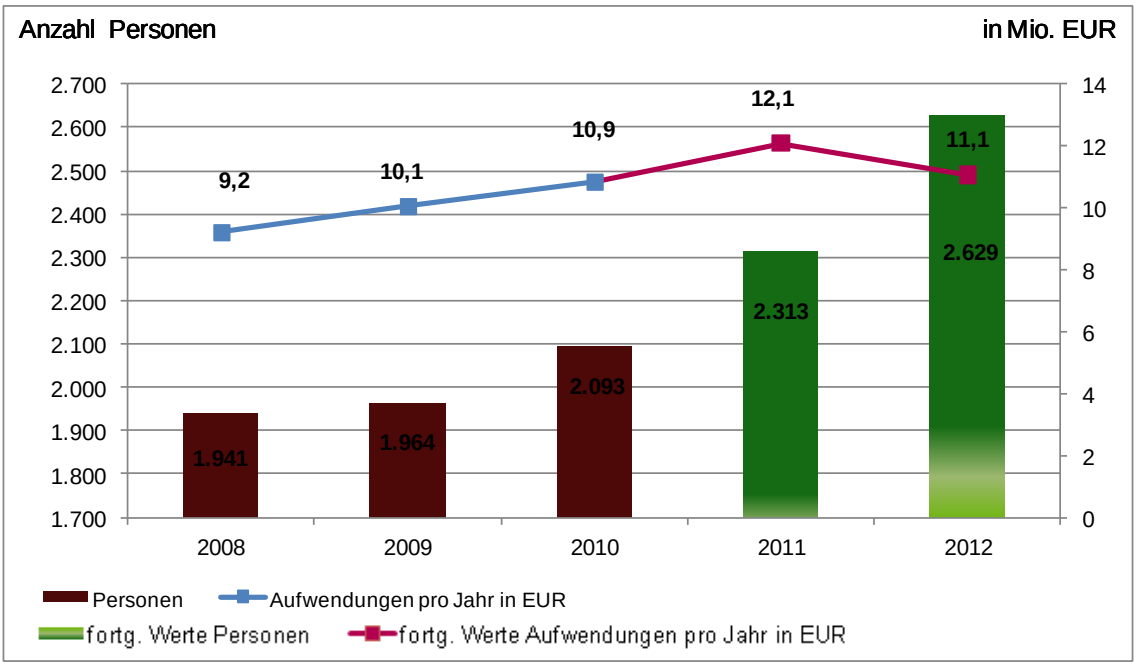


Abbildung 27: Entwicklung Anzahl Leistungsberechtigte und Aufwendungen GSiAE[12]

Die Abbildung verdeutlicht, dass sowohl die Anzahl der Leistungsberechtigten als auch die Gesamtaufwendungen der GSiAE zwischen den Jahren 2008 und 2011 gestiegen ist. Dies wird verdeutlich, wenn man die Entwicklung der jährlichen Aufwendungen pro Leistungsberechtigten betrachtet: Im Jahr 2008 betrugen sie 4.751 EUR, während sie im Jahr 2010 5.186 EUR betrugen. Im Jahr 2011 erreichten sie den bisher höchsten Wert von 5.224 EUR. Erst im Jahr 2012 sanken die durchschnittlichen Aufwendungen pro Leistungsberechtigten auf 4.210 EUR.

Die Anzahl der Leistungsberechtigten von GSiAE wird im Wesentlichen durch die demographische Entwicklung sowie durch die Höhe der Renteneinkünfte bzw. des vorhandenen Vermögens beeinflusst. Die Höhe der Aufwendungen wir neben dem anrechenbaren Einkommen maßgeblich auch durch das regionale Mietniveau und die Höhe der Nebenkosten bestimmt.

Die Aufwendungen für Leistungen zur Grundsicherung und Hilfen zum Lebensunterhalt stellen mit rund 45 Prozent an den Gesamtaufwendungen den größten Kostenblock im Bereich der Sozialhilfe im Landkreis Gießen dar. Zur Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten wurden die folgenden Maßnahmen erarbeitet.

5.8.3 *Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem JobCenter*

5.8.3.1 Sachverhalt

Im Rahmen der Sachbearbeitung im Bereich der Sozialhilfe nach dem SGB XII gehört die Schnittstelle zum JobCenter zur täglichen Routine. Dies ist dem Sachverhalt geschuldet, dass im Gesetz definierte Übergänge zwischen dem SGB II und SGB XII vorhanden sind. Die Zusammenarbeit zwischen beiden Organisationseinheiten funktioniert mit Reibungsverlusten.

[12] Die Werte für das Jahr 2012 zeigt den Fallzahlenbestand von Oktober 2012.

5.8.3.2 Analyse

Nach der Hartz IV Reform im Jahre 2005 wurden inhaltlich ähnliche Themenstellungen mit teilweise deckungsgleichem Klientel in die Bearbeitungshoheit zweier separierter Organisationseinheiten übertragen. Die konsequente Folge dieser Entwicklung stellt eine intensive Schnittstellenthematik zwischen dem JobCenter und dem Fachdienst Soziales und Senioren dar. Gegenwärtig ist die Funktionalität der gemeinsamen Zusammenarbeit von den handelnden Akteuren abhängig, was das Risiko erhöht, dass Synergieeffekte zukünftig nicht oder nicht in vollem Umfang realisiert werden. Es liegt derzeit keine qualifizierte und systematisierte Auflistung vor, die alle Punkte einer möglichen gemeinsamen Arbeit benennt und eine optimale Vorgehensstrategie für beide Seiten verbindlich definiert.

5.8.3.3 Empfehlung

Das JobCenter stellt für den Fachdienst Soziales und Senioren eine häufig auftretende Schnittstelle dar. Das Gelingen der Zusammenarbeit in dieser Schnittstelle kann für beide Seiten Synergieeffekte freisetzen, da gleiche oder ähnliche Prüfschemen durchlaufen werden müssen. Die Leitung des Fachdienstes Soziales und Senioren muss also ein hohes Interesse haben, dass die Zusammenarbeit zwischen dem JobCenter und den Mitarbeitern des Fachdienstes optimal verläuft. Damit dieses Ergebnis in der Zusammenarbeit erzielt werden kann ist es jedoch notwendig, dass auf Leitungsebene regelmäßige Treffen stattfinden, die die Kooperation ständig vorantreiben und am Leben erhalten. Vor diesem Hintergrund empfiehlt Rödl & Partner, dass die Zusammenarbeitsthemen von Seiten des Landkreises Gießen systematisch gesammelt und aufbereitet werden. In einem nächsten Schritt sollte dann Austausch mit der Führung des JobCenters erfolgen, der die künftig intensivere Zusammenarbeit anstoßen soll. Die getroffenen Absprachen sollten auch die Zusammenarbeit im Bereich der Abrechnung der Frauenhäuser berücksichtigen.

Ziel der Maßnahme	**Vereinfachung der Sachbearbeitung**
Vgl. Maßnahmennummer	**14**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.8.4 *Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten*

5.8.4.1 Sachverhalt

§ 35 SGB XII sieht im Absatz 1 folgendes vor: „ Leistungen für die Unterkunft werden in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen erbracht. Leistungen für die Unterkunft sind auf Antrag der leistungsberechtigten Person an den Vermieter oder andere Empfangsberechtigte zu zahlen. Sie sollen an den Vermieter oder andere Empfangsberechtigte gezahlt werden, wenn die zweckentsprechende Verwendung durch die leistungsberechtigte Person nicht sichergestellt ist[…]". Die Gewährung von finanziellen Leistungen im dargestellten Kontext erfolgt über monatliche Pauschalen.

5.8.4.2 Analyse

Die pauschalierte Bereitstellung von Nebenkosten muss im Nachgang zur Abrechnungsperiode durch eine differenzierte Nebenkostenabrechnung gerechtfertigt werden. Die detaillierte Prüfung dieser Aufstellungen bedarf jedoch zum einen der konsequenten Anforderung und zum anderen einer intensiven Prüfung durch dafür qualifiziertes Personal. Vor allem aufgrund von Preis- und Gebührensteigerungen können zu begründeten Nachforderungen des Vermieters bei der jährlichen Betriebskostenabrechnung bzw. zu einer Erhöhung der Vorauszahlungen für Betriebskosten führen. Erfahrungen aus anderen Kommunen zeigen, dass die Überprüfung von Betriebskostenabrechnungen zeigt, dass die Abrechnungen Positionen enthalten, die mietrechtlich nicht zu berücksichtigen oder die zu hoch angesetzt sind.

5.8.4.3 Empfehlung

Damit im Hinblick auf Art und Umfang nur mietrechtlich begründete Kosten übernommen und damit zugleich ungerechtfertigte Mehrausgaben vermieden werden können, empfiehlt Rödl & Partner, dass die Nebenkostenabrechnung im Fachdienst Soziales und Senioren weiterentwickelt wird. Die Ermittlung von finanziellen Vorteilen für den Haushalt des Landkreises können nur mit detailliertem Fachwissen im Bereich des Mietrechtes realisiert werden. Vor diesem Hintergrund sollten alle Möglichkeiten genutzt werden, die den notwendigen Know - How - Gewinn ermöglichen. Folgende Möglichkeiten sind u.a. vorstellbar:

- interkommunale Zusammenarbeit in der Nebenkostenprüfung,
- Zusammenarbeit mit Mietvereinen,
- Nutzung von Internetportalen zur Prüfung von Nebenkostenabrechnungen und
- verbindliche Standards in der Sachbearbeitung.

Ziel der Maßnahme	**Vermeidung ungerechtfertigter Mehrausgaben**
Vgl. Maßnahmennummer	**15**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.8.5 *Realisierung von möglichen Einnahmen*

5.8.5.1 Sachverhalt

Das Unterhaltsrecht gehört zum Familienrecht und ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt. Danach sind Verwandte in gerader Linie (Kinder - Eltern) einander zum Unterhalt verpflichtet. Voraussetzung ist dabei ein Notbedarf auf der einen, finanzielle Leistungsfähigkeit auf der anderen Seite. Den Notbedarf stellt der Fachdienste Soziales und Senioren durch einen Sozialhilfebescheid fest. Die finanzielle Leistungsfähigkeit wird ebenfalls durch

Sachbearbeiter des Landreises Gießen geprüft. Die Unterhaltszahlung in Höhe der errechneten Leistungsfähigkeit ist verpflichtend.

5.8.5.2 Analyse

Die Geltendmachung von Unterhaltsansprüchen gegenüber unterhaltsverpflichteten Angehörigen zählt zu den Leistungen der Sozialhilfeverwaltungen, deren Nichtrealisierung keine Aufschreie der Betroffenen erzeugen. Für den Landkreis Gießen stellt die konsequente Prüfung möglicher Unterhaltssachverhalte jedoch die Möglichkeit dar, Ertragssteigerungen zu realisieren. In der näheren Vergangenheit sind die beschriebenen Prüfungen wegen Mitarbeiterausfällen oftmals vernachlässigt worden.

5.8.5.3 Empfehlung

Rödl & Partner empfiehlt zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Prüfung von Unterhaltsansprüchen, über das Instrument der fortschreibungsfähigen Personalbedarfsbemessung immer prospektiv einen konstanten, fallabhängigen Personalbestand zu gewährleisten.

Ziel der Maßnahme	**adäquater Personaleinsatz**
Vgl. Maßnahmennummer	**16**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.9 Leistungen des Asylbewerberleistungsgesetzes

5.9.1 *Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz*

Asylbewerber, die nicht über ausreichendes Einkommen und Vermögen zur Deckung ihres notwendigen Lebensunterhaltes verfügen, können Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) bei dem öffentlichen Sozialhilfeträger beantragen.

Anspruch auf Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz haben Ausländer, die sich tatsächlich im Bundesgebiet aufhalten und die

- eine Aufenthaltsgestattung nach dem Asylverfahrensgesetz haben,
- über einen Flughafen einreisen wollen und deren Einreise nicht oder noch nicht gestattet ist,
- eine Aufenthaltserlaubnis nach § 23 Abs. 1 oder § 24 oder eine Aufenthaltserlaubnis nach 25 Abs.4 S.1,Abs.4a oder Abs. 5 des Aufenthaltsgesetzes besitzen,
- eine Duldung nach § 60 a des Aufenthaltsgesetzes besitzen,
- vollziehbar ausreisepflichtig sind, auch wenn eine Abschiebungsandrohung noch nicht oder nicht mehr vollziehbar ist,
- Ehegatten, Lebenspartner oder minderjährige Kinder von oben genannten Personen sind, ohne dass sie selbst die dort genannten Voraussetzungen erfüllen und
- einen Folgeantrag nach § 71 oder einen Zweitantrag nach § 71 a des Asylverfahrensgesetzes stellen.

Neben Leistungen für Ernährung, Unterkunft und Heizung können unter anderem auch eingeschränkte Leistungen bei Krankheit, Schwangerschaft und Geburt gewährt werden. Diese sind jedoch individuell und in der Besonderheit eines jeden Einzelfalles zu begründen.

Grundsätzlich kann zwischen Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz außerhalb von Einrichtungen (a.v.E.) und innerhalb von Einrichtungen (i.v.E.) unterschieden werden.

5.9.2 *Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz im Fachdienst 50*

Die Aufgaben aus dem Asylbewerberleistungsgesetz werden im Fachdienst 50 mit einem Stellenumfang von 2,1 VZÄ wahrgenommen, die schematische Darstellung der Aktivitäten erfolgte im Kernprozess 6- Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz.

Die Entwicklung der bewilligten Leistungen innerhalb und außerhalb von Einrichtungen nach dem AsylbLG sowie die Anzahl der Leistungsberechtigten im Landkreis Gießen sind in der nachstehenden Graphik für die Jahre 2008, 2009, 2010 und 2011 veranschaulicht.

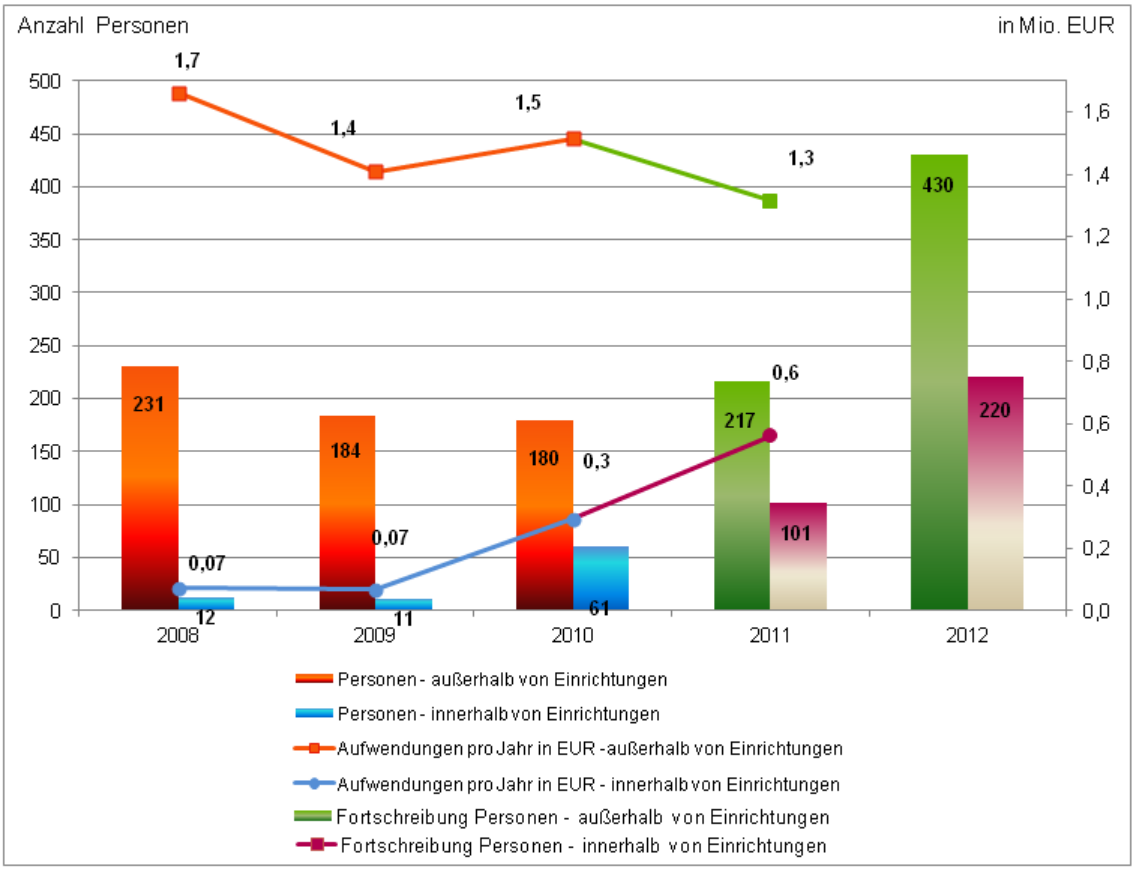


Abbildung 28: Entwicklung Leistungen nach dem AsylbLG[13]

Die Graphik verdeutlicht zwei Sachverhalte: Während die Anzahl der innerhalb von Einrichtungen betreuten Asylbewerber im Betrachtungszeitraum um mehr als das fünffache anstieg, sank die Zahl der außerhalb von Einrichtungen lebenden Asylbewerber um 22 Prozent. Während also im Jahr 2008 nur 5 Prozent aller Leistungsberechtigten innerhalb von Einrichtungen lebten, waren es im Jahr 2010 25 Prozent. Im Jahr 2011 lebten 32 Prozent aller Asylbewerber in Einrichtungen. Für das Jahr 2012 musste ein Fallzahlenanstieg in den Fällen innerhalb und außerhalb von Einrichtungen von rund 50 Prozent verbucht werden.

Vergleicht man des Weiteren die durchschnittlichen Aufwendungen pro Leistungsberechtigten nach dem AsylbLG innerhalb und außerhalb von Einrichtungen über die Jahre 2008-2010, so fällt auf, dass die durchschnittlichen jährlichen pro Kopf Aufwendungen innerhalb von Einrichtungen mit 5.618 EUR wesentlich niedriger ausfallen als jene außerhalb von Einrichtungen in Höhe von 7.752 EUR. Im Jahr 2011 sanken die durchschnittlichen pro Kopf Aufwendungen für die Betreuung von Asylbewerbern auf 6.054 EUR, wohingegen die durchschnittlichen Betreuungskosten innerhalb einer Einrichtung relativ konstant bei 5.564 EUR lagen.

Für die Weiterentwicklung der Leistungserbringung gem. dem AsylbLG wurden die nachstehenden Maßnahmen entwickelt.

[13] Die Aufwendungen für das Jahr 2012 liegen nicht vor.

5.9.3 *Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung*

5.9.3.1 Sachverhalt

Die letzten vom Bundesamt für Migration und Flüchtlinge veröffentlichten Zahlen der Menschen, die in Deutschland Anträge auf Asyl gestellt haben zeigen, eindeutig auf, dass sich der Landkreis Gießen auch weiterhin mit einem Fallzahlenanstieg konfrontiert sehen wird. Zur Bewältigung der aktuell akuten Situation wurde die Organisationsstruktur des Fachdienstes Soziales und Senioren um ein neues Team Asyl ergänzt. Zielsetzung dieser Organisationsentwicklung war es, die nicht steuerbaren Zuweisungen bewältigen zu können.

5.9.3.2 Analyse

Die allgemeine Zielsetzung des Landkreises Gießen im Bereich der Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz ist es, die wirtschaftliche und soziale Sicherstellung der Lebensgrundlage der Betroffenen während ihrer Aufenthaltsdauer in Deutschland adäquat gewährleisten zu können. Damit dieses Ziel erreicht werden kann, ist es notwendig, eine angemessene Personalausstattung für den Bereich sicherzustellen.

5.9.3.3 Empfehlung

Rödl & Partner empfiehlt, bei weiterhin steigenden Fallzahlen im Bereich der Zuweisungen zur Sicherstellung einer zeitnahen Leistungsgewährung, über das Instrument der fortschreibungsfähigen Personalbedarfsbemessung einer immer prospektiv einen konstanten, fallabhängigen Personalbestand zu gewährleisten.

Ziel der Maßnahme	**Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes.**
Vgl. Maßnahmennummer	**17**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.10 Sozialer Dienst

5.10.1 *Der Soziale Dienst*

Die gesetzliche Grundlage für die Arbeit des Sozialdienstes ist die Sicherung des Rechtsanspruchs der Bürgerinnen und Bürger auf Aktivierung, Beratung und Unterstützung sowie konkrete Hilfe zur Überwindung einer persönlichen Notlage, der in den §§ 11, 12 SGB XII verankert ist.

Im Bereich der Sozialhilfe nach dem § 1 SGB XII besteht die Aufgabe, darin den Leistungsberechtigten ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen. Gem. § 8 SGB XII wird dies durch Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Gesundheit und Hilfe zur Überwindung besonderer Lebenslagen erreicht. Leistungsformen, die den Leistungsberechtigten zur Verfügung gestellt werden können, sind laut § 10 SGB XII Dienstleistungen, Geldleistungen und Sachleistungen. Zur Dienstleistung gehört insbesondere die Beratung in Fragen der Sozialhilfe und die Beratung und Unterstützung in sonstigen Aufgaben. Soweit nicht anders bestimmt, haben Geldleistungen immer Vorrang vor Sachleistungen.

5.10.2 *Definition der Fachaufsicht*

5.10.2.1 Sachverhalt

Zur inhaltlich vollumfänglichen Bearbeitung sowohl der Leistungen nach dem SGB XII, als auch der Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz, bedient sich der Fachdienst 50 sozialpädagogischer Expertise. Gegenwärtig werden 2,0 VZÄ von der Kreisverwaltung beschäftigt, weitere 0,5 VZÄ werden über eine Trägerfinanzierung realisiert.

Durch die rapiden Entwicklungen im Bereich des Asylbewerberleistungsgesetzes, wurden die beiden ursprünglich in den Regionalteams verorteten Fachkräfte inzwischen organisatorisch an das neue Team Asyl angegliedert. Weiterhin wurde eine Stellenmehrung von 0,5 VZÄ realisiert.

In der ursprünglichen Zuordnung der beiden Sozialpädagogen zu den Regionalteams, lag die Verantwortung der Fachaufsicht in den Händen der Altenhilfeplanerin.

5.10.2.2 Analyse

Die Fachaufsicht stellt in der öffentlichen Verwaltung ein wichtiges Qualitätsinstrument dar. Sie muss zum einen dafür Sorge tragen, dass die Bearbeitung der Sachverhalte inhaltlich auf hohem Niveau stattfinden kann und zum anderen gewährleisten, dass die fachliche Entwicklung permanent vorangetrieben wird. In der gemeinsamen Arbeit mit den sozialpädagogischen Fachkräften wurde identifiziert, dass die Fachaufsicht nicht stattfindet.

5.10.2.3 Empfehlung

Damit eine stetige inhaltliche Fortentwicklung der sozialpädagogischen Kompetenz im Fachdienst Soziales und Senioren gewährleistet werden kann, empfiehlt Rödl & Partner, die Fachaufsicht der sozialpädagogischen Fachkräfte neu zu definieren. Es sollte darauf geachtet werden, dass die Fachaufsicht im Alltag durch die Leitungskraft wahrgenommen wird.

Ziel der Maßnahme	**Schaffung einer Leistungsfähigen Struktur**
Vgl. Maßnahmennummer	**18**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.10.3 *Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung*

5.10.3.1 Sachverhalt

Die Bearbeitung der sozialpädagogischen Inhalte im Bereich des Asylbewerberleistungsgesetzes wird neben den 2,0 VZÄ Angestellten des Landkreises Gießen von 0,5 VZÄ eines freien Trägers der Sozialhilfe erbracht.

5.10.3.2 Analyse

Bei jeder Leistungserstellung steht zu Beginn die Frage, ob und in welchem Ausmaß die Aufgaben durch eigene Personalressourcen bewältigt werden sollen. Der Landkreis Gießen hat sich in der Vergangenheit dafür entschieden, neben dem eigenen Personal die Aufgabe zusätzlich durch einen freien Träger erbringen zu lassen. In der operativen Zusammenarbeit zeigt sich jedoch, dass der notwendige Koordinationsaufwand zur Sicherstellung einer ausreichenden Leistungserbringung als sehr hoch einzuschätzen ist. Weiterhin kann eine Delegation von hoheitlichen Aufgaben nicht auf die Mitarbeiter des feien Trägers der Sozialhilfe erfolgen.

5.10.3.3 Empfehlung

Damit die Teamstruktur im Bereich der Sozialpädagogen weiter verfestigt werden kann empfiehlt Rödl & Partner, dass die durch die Mitarbeiter eines freien Trägers wahrgenommenen Aufgaben in die Kreisverwaltung zurückgeführt werden. Für den Fachdienst Soziales und Senioren würde dies bedeuten, eine Teamstruktur in diesem Bereich vorhalten zu können, die auch personelle Ausfälle zeitlich begrenzt kompensieren kann. Weiterhin besteht die erweiterte Möglichkeit, dass durch die zusätzlichen 0,5 VZÄ hoheitliche Aufgaben für den Landkreis Gießen erbracht werden können.

Ziel der Maßnahme	**Stabilisierung des sozialpädagogischen Teams**
Vgl. Maßnahmennummer	**19**
Ressourceneinsatz	**0,5 VZÄ**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.11 Führung

In der bundeweiten Debatte über erfolgskritische Faktoren der Sozialhilfe zeigt sich zunehmend, dass die Leitung als ein kritischer Faktor eingestuft wird. Die Führungskraft kann im Rahmen eines Führungskräfteleitbildes wie folgt charakterisiert werden:

- Führungskräfte sind Vorbild und haben Anerkennung aufgrund ihrer Glaubwürdigkeit und Integrität.
- Führungskräfte entwickeln genau definierte Ziele, sorgen für konkrete Zielvereinbarungen und delegieren, damit Mitarbeiter eigenverantwortlich arbeiten können, um die Initiative, Kreativität, Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiter zu fördern. Wenn sich die Rahmenbedingungen ändern, so werden die Ziele angepasst.
- Führungskräfte verfügen über eine hohe Kommunikationsfähigkeit. Ihre Sprache ist einfach, nachvollziehbar und für jedermann verständlich. Sie geben ihr Wissen weiter und schaffen belastbare Arbeitsbeziehungen.
- Führungskräfte schaffen ein Klima, das den Mitarbeitern Freude an der Arbeit vermittelt.
- Führungskräfte führen durch Vertrauen in das Leistungsvermögen ihrer Mitarbeiter. Sie geben Sicherheit und Rückendeckung, ziehen aber auch entschieden Konsequenzen, wenn es notwendig ist. Dabei orientieren sie sich am Resultat. Sie übernehmen Verantwortung.
- Führungskräfte entwickeln effiziente Teams.
- Führungskräfte fordern und fördern, damit alle Mitarbeiter zu ihrer höchsten Leistung geführt werden. Hierzu werden Mitarbeitergespräche geführt und Fortbildungen angeboten wie auch in Anspruch genommen. Dabei ist auch stets die Fürsorgepflicht im Blick.

Damit Führung ein Erfolgsfaktor sein kann, muss es in der Organisation ein einheitliches Verständnis zum Führungskräfteleitbild geben.

Rödl & Partner empfiehlt, dass die Führungskräfte des Fachdienstes Soziales und Senioren mit Hilfe eines externen Coaches ein Verständnis von Leitung erarbeiten, dass in den operativen Prozessen seinen Niederschlag findet. Ziel dieser gemeinsamen Erarbeitung muss es sein, transparente Führungsprozesse zu definieren und im Zuge einer Kommunikationsstrategie diese den Mitarbeitern zu eröffnen.

Ziel der Maßnahme	**Definition transparenter Führungsprozesse.**
Vgl. Maßnahmennummer	**20**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.12 Bildungs- und Teilhabepaket

5.12.1 *Bildungs- und Teilhabepaket*

Leistungen für Bildung und Teilhabe sind Leistungen, die im Rahmen der Sozialhilfe hilfebedürftigen Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen neben dem Regelbedarf bzw. den Regelbedarfsstufen gem. § 34 SGB XII erbracht werden. Durch das Bildungs- und Teilhabepaket soll das menschenwürdige Existenzminimum von Kindern und Jugendlichen sowie von Schülern im Bereich der gesellschaftlichen Teilhabe und Bildungsteilhabe sichergestellt werden.

Die Leistungen für Bildung und Teilhabe können nach § 6b des Bundeskindergeldgesetzes (BKKG) auch Kindergeldberechtigte für ein Kind erhalten. Dies ist der Fall, wenn Wohngeld gezahlt wird und das Kind ein zu berücksichtigendes Haushaltsmitglied ist, oder wenn das Kind im Haushalt der oder des Kindergeldberechtigten lebt und für ein Kind Kinderzuschlag nach § 6a BKGG bezogen wird.

Anspruchsgrundlagen für die Bildungs- und Teilhabeleistungen sind § 19 Abs. 2, § 28 SGB II oder § 34 SGB XII oder § 6b Bundeskindergeldgesetz. Während nach dem SGB II oder dem SGB XII die Kinder anspruchsberechtigt sind, steht der Anspruch nach dem BKGG den Kindergeldberechtigten, also in der Regel den Eltern zu.

Das Bildungspaket unterstützt folgende Angebote:

- Mittagessen in Kindergarten, Kita, Hort oder Schule,
- ein- oder mehrtägige Ausflüge in Kindergarten, Kita oder Schule,
- Lernförderung,
- Schulbedarf,
- Schülerbeförderung,
- Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben, z. B. Mitgliedschaft im Sportverein, geführte Museumsbesuche, Musikschulunterricht, Zeichenkurse, Mitgliedschaften in Vereinen etc.

Die Leistungen werden nach § 34a SGB XII als Sach- und Dienstleistungen, insbesondere in Form von personalisierten Gutscheinen oder Direktzahlungen an Anbieter von Leistungen zur Deckung der Bedarfe erbracht. Die Leistungsformen sollen sicherstellen, dass die Leistungen bei den Kindern und Jugendlichen auch tatsächlich ankommen. Abweichend davon werden die Leistungen für persönlichen Schulbedarf und für erforderliche Schülerbeförderung als Geldleistung erbracht.

5.12.2 *Bildungs- und Teilhabepaket im Fachdienst 50*

Die Leistungen für Bildung und Teilhabe werden im Fachdienst 50 mit einem Stellenumfang von 1,0 VZÄ für den Personenkreis der nach dem BKGG oder nach dem SGB XII Berechtigten erbracht. Der Personenkreis der nach SGB II Berechtigten wird im Jobcenter bearbeitet, es handelt sich aber auch hier um eine kommunale Leistung. Die Tätigkeiten sind systematisch im Kernprozess 11- Bildungs- und Teilhabepaket BKGG und SGB XII abgebildet.

Im Jahr 2011 wurden ca. 2.400 Anträge auf Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket gestellt. Dabei ist zu beachten, dass für ein leistungsberechtigtes Kind oder einen leistungsberechtigten Jugendlichen bis zu fünf Anträge gestellt werden können. Somit stellt die Zahl der Anträge nicht die der tatsächlich erreichten Kinder dar.

Von den Leistungen aus dem Bildungs – und Teilhabepaket profitierten im Landkreis Gießen im Jahr 2011 915 Kinder und Jugendliche.

Das Bildungs- und Teilhabepaket ist im März des Jahres 2011 in Kraft getreten und damit noch eine relativ neue Leistung der Sozialhilfe. Um die aus dem Gesetz neu entstandenen Aufgaben im Landkreis Gießen optimal zu gestalten, wurden im Rahmen des Projektes zur Organisationsentwicklung mit Rödl & Partner folgende Maßnahmen entwickelt.

5.12.3 *Verbesserung der Koordinationsfunktion*

5.12.3.1 Sachverhalt

Die Aufgabenwahrnehmung des Themenfeldes Bildung- und Teilhabepaket ist im Landkreis Gießen auf mehrere Organisationseinheiten verteilt. Die Sachbearbeitung wird im Fachdienst 50 und im JobCenter wahrgenommen, wohin gegen die Koordination der Öffentlichkeitsarbeit im Fachdienst 53 verortet ist.

5.12.3.2 Analyse

Durch die verteilte Wahrnehmung der Leistungsgewährung kommt es in der alltäglichen Sachbearbeitung zu hohen Reibungsverlusten an den inhaltlichen Schnittstellen. Weiterhin ist im Rahmen der Prozessoptimierung deutlich geworden, dass die Funktion der Beratung der Klienten auf unterschiedlichem Niveau wahrgenommen wird. Dies führt dazu, dass die Mitarbeiter des Fachdienstes 50 zeitlich überfordert werden.

5.12.3.3 Empfehlung

Rödl & Partner empfiehlt, entweder die Leistungserbringung aus dem JobCenter in den Fachdienst Soziales und Senioren zu reintegrieren (personalaufwandsneutral), oder die Steuerungsmöglichkeit für die kommunalen Leistungen im JobCenter intensiver wahrzunehmen. Bei einer Reintegration der Leistung in den Fachdienst 50 sollte darauf geachtet werden, dass eine zentrale Sachbearbeitung für die Themengebiete Bundeskindergeldgesetz, SGB II und SGB XII eingerichtet wird.

Ziel der Maßnahme	**Vereinfachung der Sachbearbeitung und Schaffung einer leistungsoptimierten Struktur**
Vgl. Maßnahmennummer	**21**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

5.13 Kosten der Unterkunft

Wohnen ist eines der wichtigsten menschlichen Grundbedürfnisse. Aus diesem Grund ist die Übernahme der Miete, die im Sozialgesetzbuch als Kosten der Unterkunft bezeichnet wird, ein bedeutsamer Teil der Hilfe zum Lebensunterhalt für bedürftige Menschen. Dies gilt sowohl bei Leistungen zum Lebensunterhalt nach dem SGB II (Grundsicherung für Arbeitsuchende) als auch nach dem SGB XII (Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung). Die Anspruchsgrundlage für Leistungen zu den Kosten der Unterkunft ist § 35 SGB XII.

Gem. § 35 Abs. 1 SGB XII werden Leistungen für die Unterkunft in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen erbracht. Leistungen für die Unterkunft sind auf Antrag der leistungsberechtigten Person an den Vermieter oder andere Empfangsberechtigte zu zahlen.

Der Träger der Sozialhilfe kann für seinen Bereich die Leistungen für die Unterkunft durch eine monatliche Pauschale abgelten, wenn auf dem örtlichen Wohnungsmarkt hinreichend angemessener freier Wohnraum verfügbar und in Einzelfällen die Pauschalierung zumutbar ist. Bei der Bemessung der Pauschale werden die tatsächlichen Gegebenheiten des örtlichen Wohnungsmarkts, der örtliche Mietspiegel sowie die familiären Verhältnisse der Leistungsberechtigten berücksichtigt (§ 35 Abs. 3 SGB XII).

Wahrnehmung einer aktiven Steuerungsfunktion im Bereich der Kosten der Unterkunft

Der Landkreis Gießen ist gemäß § 6 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB II als kommunaler Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende und gemäß § 3 Abs. 2 SGB XII als örtlicher Träger der Sozialhilfe zuständig für die Gewährung der Leistungen für Kosten der Unterkunft (KdU). Nach §§ 22 SGB II, 35 SGB XII werden Leistungen für die Unterkunft in Höhe der tatsächlichen Aufwendungen erbracht, soweit sie angemessen sind.

Nach gefestigter Rechtsprechung des Bundessozialgerichts (BSG) ist der unbestimmte Rechtsbegriff der Angemessenheit unter Zugrundelegung der sogenannten Produkttheorie in einem mehrstufigen Verfahren zu konkretisieren. Der kommunale Träger hat eigene Ermittlungen zum angemessenen Quadratmeterpreis von Mietwohnungen durchzuführen. Die Festlegung der Angemessenheitsgrenzen muss auf einem schlüssigen Konzept beruhen, das eine hinreichende Gewähr dafür bietet, dass es die aktuellen Verhältnisse des örtlichen Wohnungsmarktes wiedergibt.[14]

Der aktuellen Rechtsprechung des BSG zufolge ist ein Konzept zur Ermittlung der Angemessenheitsgrenzen für die KdU schlüssig, wenn es mindestens die folgenden Voraussetzungen erfüllt:

- Die Datenerhebung darf ausschließlich in dem genau eingegrenzten und muss über den gesamten Vergleichsraum erfolgen (keine Ghettobildung).
- Es bedarf einer nachvollziehbaren Definition des Gegenstandes der Beobachtung, z.B. welche Art von Wohnungen - Differenzierung nach Standard der Wohnungen, Brutto- und Nettomiete (Vergleichbarkeit), Differenzierung nach Wohnungsgröße.
- Es müssen Angaben über den Beobachtungszeitraum gemacht werden.
- Die Art und Weise der Datenerhebung (Erkenntnisquellen, z.B. Mietspiegel) muss festgelegt werden.
- Der Umfang der eingezogenen Daten muss repräsentativ sein.
- Die Datenerhebung muss valide erfolgen.
- Es müssen anerkannte mathematisch-statistische Grundsätze der Datenauswertung eingehalten werden.

[14] Vgl. BSG Urteil vom 18.6.2008 - B 14/7b AS 44/06 R.

- Es müssen Angaben über die gezogenen Schlüsse (z.B. Spannoberwert oder Kappungsgrenze) gemacht werden.

In einem früheren Urteil hatte das BSG zudem festgelegt, dass die vom Grundsicherungsträger gewählte Datengrundlage als repräsentativ anzusehen ist, „wenn die Datenbasis auf mindestens 10 % des regional in Betracht zu ziehenden Mietwohnungsbestandes beruht".

Der Landkreis Gießen hat, um den Anforderungen des Gesetzgebers und der Sozialgerichtsbarkeit gerecht zu werden, die Erarbeitung eines schlüssigen Konzepts an das Institut Analyse und Konzepte Darmstadt vergeben. Die Projektergebnisse wurden inzwischen übergeben.

Das vom Institut angewandte konzeptionelle Vorgehen wurde in der Vergangenheit bereits gerichtlich bestätigt. Aus diesem Grund sind zum gewählten Verfahren und dem daraus abgeleiteten Ergebnis keine weiteren Optimierungsmöglichkeiten ersichtlich.

Mit dem Konzept gewinnt der Landkreis Gießen in einem ersten Schritt Rechtssicherheit und vermeidet negative Wirkungen auf den kommunalen Wohnungsmarkt.

Die Vergangenheit hat jedoch gezeigt, dass sich die Rechtsprechung in diesem Bereich durchaus dynamisch entwickeln kann. Dies birgt die immanente Gefahr, dass Werte, die stichtagsbezogen nach einem statisch ermittelten Verfahren erarbeitet worden sind, die bestehende aktuelle Schlüssigkeit verlieren. Dies zeigt sich bereits durch die Verpflichtung zur Fortschreibung der so ermittelten Werte nach 2 Jahren bzw. die Neuerhebung nach 4 Jahren.

Aus diesem Grund sieht Rödl & Partner die folgenden Schritte als zwingend erforderlich:

(1) Prüfung der laufenden Rechtsprechung, um auf sich abzeichnende Änderungen ggf. frühzeitig reagieren zu können.

(2) Entwicklung eines Instrumentariums zum Nachweis der konkreten Angemessenheit im Einzelfall (sogenannte Angebotsmietendatenbank). Hier sind bereits erste Kooperationsmöglichkeiten mit den anderen hessischen Kommunen angedacht.

(3) Entwicklung eines Ansatzes zur selbstständigen Fortschreibung der Angemessenheitsgrenzen durch ausgewählte Mitarbeiter des kommunalen Jobcenters, um entsprechende Folgekosten zu minimieren und um die Anpassung der Angemessenheitsgrenzen bei rechtlichen Änderungen selbstständig durchführen zu können. Hier ist die Vorgehensweise noch nicht festgelegt.

(4) Laufende Überprüfung und Plausibilisierung der getroffenen konzeptionellen Annahmen im Rahmen eines laufenden Berichtswesens, das um weitere Auswertungen und Aussagen zu den Prämissen der Ermittlung der Angemessenheitsgrenzen sowie um folgende Auswertungen zu ergänzen und zu integrieren:

   - Haushaltsüberwachung (z.B. rechtzeitiges Erkennen von Fehlentwicklungen),
   - Ermittlung der Angemessenheitsgrenzen KdU,
   - Information von Politik und Verwaltung
   - Entwicklung von Berechnungshilfen für die Sachbearbeitung und Schulungskonzepten sowie
   - Mitwirkung bei der Entwicklung von effektiven Arbeitsmethoden zur Vereinfachung von Arbeitsabläufen für die Sachbearbeitung.

   Durch die Implementierung eines spezifischen Controllings kann eine höhere Transparenz realisiert werden, wodurch die aktive Einwirkung auf die kommunalen Leistungen erst möglich wird. Dieses Controlling sollte insbesondere folgende Fragestellungen beantworten:

Analysebereich:	Auswertungsmöglichkeiten:
Angemessenheit der Richtwerte und Toleranzwerte der Bruttokaltmiete	▪ Durchschnittliche anerkannte Unterkunftskosten nach Gemeinden ▪ Durchschnittliche tatsächliche Unterkunftskosten nach Gemeinden ▪ Anteil der nicht berücksichtigten BGs durch Anwendung von Toleranzgrenzen nach BG-Typ ▪ Verteilung der Wohnungsgrößen je BG-Typ (nach Gemeinden) ▪ Auswirkungen durchschnittliche niedrige Unterkunftskosten auf Höhe der Heizkosten ▪ Anteil BGs „ohne Wert“ (Datenqualität)
Angemessenheit der Richtwerte Toleranzwerte der Heizkosten	▪ Genutzte Heizungsart ▪ Genutzte Energiearten (Energiemix) ▪ Durchschnittliche Preise pro KWh nach Energieart und Hausgröße ▪ Inanspruchnahme bedarfssteigernder Einflüsse ▪ Verteilung der durchschnittlichen tatsächlichen Heizkosten (nach Gemeinden) ▪ Anteil der nicht berücksichtigten BGs durch Anwendung der Toleranzgrenzen nach BG-Typ
Finanzinformationen	▪ Plan-Ist-Abweichungen nach BG-Größen

Abbildung 29: Analysebereiche des Controlling- Beispiels

Ein mit u.a. diesen Inhalten gestaltetes Controlling muss auch personell ausgestattet werden. Rödl & Partner empfiehlt, eine Controllingstelle im Umfang von 1,0 VZÄ direkt bei der Fachdienstleitung zu implementieren. Die im Rahmen der Konzeptentwicklung ausgewiesene Kostenreduzierung der Brutto Kaltmieten zur Einstufung WoGG 2009 + 10 Prozent beträgt im Mittel 25,7 Prozent. Bei jährlichen Kosten der Unterkunft zu Lasten des Haushalts in Höhe von rund 28,5 Mio. EUR beträgt das Einsparpotenzial mehr als 7 Mio. EUR. Erfahrungswerte aus Fluktuationsraten zeigen, dass die Einsparung erst im Laufe von 10 Jahren realisiert werden kann. Das Potenzial vermindert sich um einen Anteil an KdU, die aus subjektiven und objektiven Gründen über die Grenze der Richtwerte entstehen. Bei einem konsequenten Controlling können so ab dem Jahr 2013 rund 600 TEUR eingespart werden.

Ziel der Maßnahme	**Implementierung einer Controllingstelle in der Fachdienstleitung**
Vgl. Maßnahmennummer	**22**

Ressourceneinsatz	**1,0 VZÄ**
Jährliches Einsparpotential	**275 TEUR (2013), 550 TEUR (ab 2014)**

5.14 Hilfen zur Gesundheit

5.14.1 *Hilfen zur Gesundheit*

Die Leistungen für Hilfen zur Gesundheit sind im fünften Kapitel des SGB XII ‚Sozialhilfe' geregelt und werden nach den Tatbestandsmerkmalen des § 19 SGB XII der Unzumutbarkeit der Kostenübernahme gewährt.

Als Hilfen zur Gesundheit kommen, je nach vorhandenem Hilfebedarf, in Betracht:

- vorbeugende Gesundheitshilfe gem. § 47 SGB XII,
- Hilfe bei Krankheit gem. § 48 SGB XII,
- Hilfe zur Familienplanung gem. § 49 SGB XII,
- Hilfe bei Schwangerschaft und Mutterschaft gem. § 50 SGB XII sowie
- Hilfe bei Sterilisation gem. § 51 SGB XII.

Die Hilfen zur Gesundheit sind nachrangig, das heißt Hilfen zur Gesundheit werden nur dann gewährt, soweit nicht Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung oder anderer Sozialleistungsträger in Anspruch genommen werden können.

5.14.2 *Hilfen zur Gesundheit im Fachdienst 50*

Leistungen aus Hilfen zur Gesundheit werden im Fachdienst 50 mit einem Stellenumfang von 0,8 VZÄ gewährt. Die Tätigkeiten sind im Kernprozess 4- Hilfen zur Gesundheit systematisch abgebildet. Die nachstehende Graphik zeigt die Entwicklung der leistungsberechtigten Personen zwischen den Jahren 2008 und 2010.

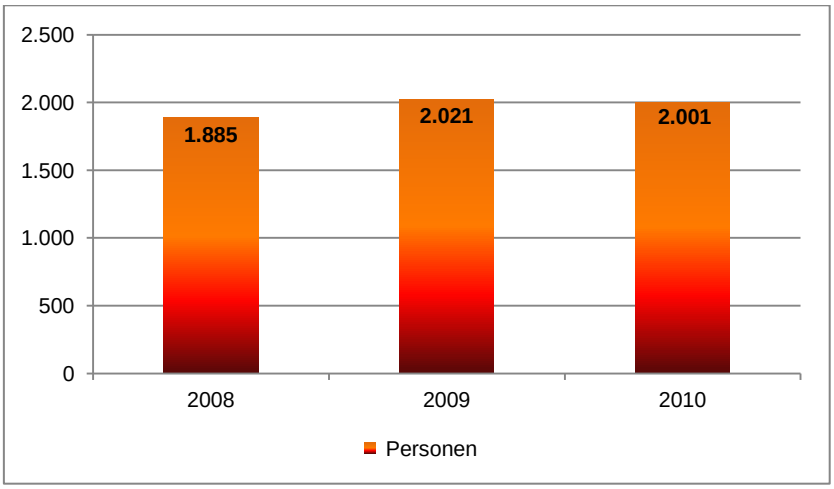


Abbildung 30: Entwicklung der Anzahl leistungsberechtigter Personen für Hilfe zur Gesundheit

Die Abbildung verdeutlicht, dass die Anzahl der leistungsberechtigten Personen für Hilfen zur Gesundheit gem. §§ 47- 51 SGB XII in den Jahren 2008 bis 2010 um fünf Prozent anstieg. Im Jahr 2011 wurden für Hilfen zur Gesundheit im Landkreis Gießen rund 3,7 Mio. EUR aufgewendet.

5.14.3 *Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherungen*

5.14.3.1 Sachverhalt

Die aktualisierte Gesetzgebung führt dazu, dass sich der Personenkreis derer, die noch gesetzlich oder privat nach dem Basistarif versichert werden können, erhöht hat. Da das

betroffene Klientel oftmals nicht eigeninitiativ tätig wird, liegt die Notwendigkeit der aktiven Gestaltung bei den Sachbearbeitern des Fachdienstes 50.

5.14.3.2 Analyse

Die Umsteuerung der Hilfen zur Gesundheit in eine gesetzliche Krankenversicherung stellt für den Landkreis Gießen eine Möglichkeit dar, Sozialhilfeausgaben zu begrenzen. Damit dies erfolgen kann ist es notwendig, unerlässliche Prüfschritte in den erarbeiteten Prozessen zu definieren und an die Mitarbeiter zu kommunizieren.

5.14.3.3 Empfehlung

Rödl & Partner empfiehlt, dass im Rahmen des Prozesscontrollings nachgehalten wird, dass vor der Gewährung einer Krankenhilfe nach § 48 SGB XII oder § 264 SGB V die Prüfung einer möglichen Umsteuerung in eine Krankenkasse erfolgt ist.

Ziel der Maßnahme	**Abwenden von Kosten**
Vgl. Maßnahmennummer	**23**
Ressourceneinsatz	**-**
Jährliches Einsparpotential	**-**

6 UMSETZUNGSFAHRPLAN

Die im Projekt entwickelten Maßnahmen sollen zur Weiterentwicklung der Organisation dienen. Aus diesem Grund sollten funktionsfähige und schlagkräftige organisatorische Regelungen für die nächste Etappe des OE Prozesses- die Umsetzung der Maßnahmen - aufgebaut werden. Politik und Verwaltung müssen die Rahmenbedingungen schaffen, die wesentlich sind für den Erfolg.

Die nachfolgende Abbildung zeigt den von uns erstellten Umsetzungsplan:

Umsetzungscontrolling

Maßnahme		Umsetzungsaktivität		Status	verantwortliche Person	START	ENDE	2012												2013											
Nr.	Bezeichnung	Nr.	Bezeichnung					Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
1	Durchführung einer Bedarfsermittlung nach Beendigung des Krippenausbaues	10	Bedarfserhebung	geplant		01.01.2014	31.12.2014																								
2	Entwicklung eines passgenauen Tagespflegekonzeptes	10	Konzepterstellung	geplant		01.01.2015	30.06.2015																								
3	Interkommunale Zusammenarbeit bei Qualifizierungsseminaren	10	Abklären der Möglichkeiten der interkommunalen Zusammenarbeit	geplant		01.03.2012	31.12.2012			B	P	P	P	P	P	P	P	P	E												
		20	Entwickeln einer gemeinsamen Konzeption	geplant		01.01.2013	31.12.2013													B	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	E
		30	Umsetzung	geplant		01.01.2014	31.12.2014																								
4	Verstetigung der Bereitschaftspflegefamilien	10	Erarbeitung spezifischer Angebote für Bereitschaftspflegefamilien	geplant		01.03.2012	28.02.2013			B	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	E										
5	Etablierung von heilpädagogischen Sonderpflegestellen	10	Pädagogische Konzepterstellung	geplant		01.03.2012	30.09.2012			B	P	P	P	P	P	E															
		20	Finanzierungskonzept erstellen	geplant		01.10.2012	31.12.2012										B	P	E												
		30	Politische Entscheidung	geplant		01.01.2013	31.03.2013													B	P	E									
		40	Akquisition	geplant		01.04.2013	31.12.2013																B	P	P	P	P	P	P	P	E
		50	Umsetzung/Vermittlung	geplant		01.01.2014	31.12.2016																								
6	Intensivierung der Begleitung und Betreuung der Pflegefamilien	10	Standard erarbeiten und festlegen	geplant		01.03.2012	31.12.2012			B	P	P	P	P	P	P	P	P	E												
		20	Umsetzung / Überprüfung	geplant		01.01.2013	31.12.2013													B	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	E
7	Neustrukturierung der Supervisionsangebote für Mitarbeiter	10	Supervisionskonzept überarbeiten	geplant		01.03.2012	30.09.2012																								
8	Entwicklung einer Pauschalfinanzierung für einmalige Hilfen	10	Konzept / Standard entwickeln	geplant		01.03.2012	31.12.2012			B	P	P	P	P	P	P	P	P	E												
9	Erhöhung der Transparenz bei stationären Angeboten	10	Neuorganisation Heimplatzsuche	geplant		01.03.2012	31.12.2012																								
10	Spezialisierung im Bereich des Clearing	10	Standardfestlegung	geplant		01.03.2012	31.12.2012																								
		20	Umsetzung Standard	geplant		01.01.2013	31.12.2013																								

Abbildung 31: Beispiel des inhaltlichen Umsetzungscontrollings

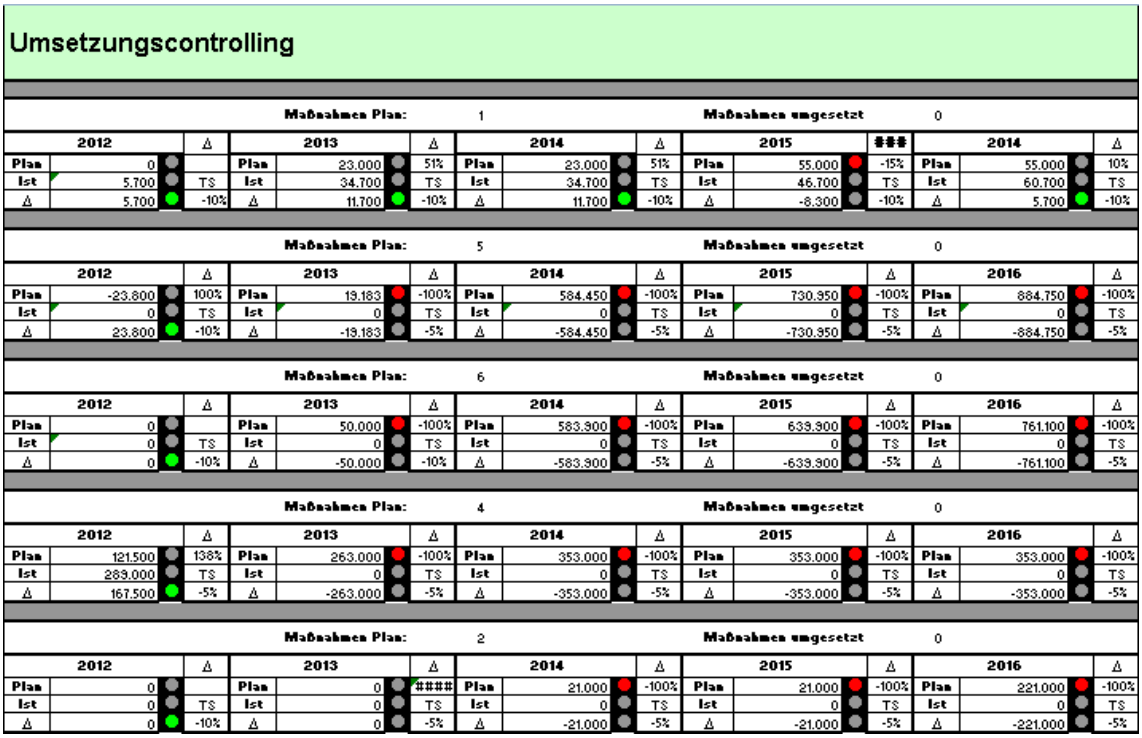
Die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen - und sei es auch nur in Teilen - ist eine komplexe Aufgabe, die aus einer Mehrzahl von Teilprojekten besteht. Für den Gesamterfolg ist die Professionalität des Programmmanagements sowie das Umsetzungscontrolling und -reporting insgesamt entscheidend. Dies ist verbindlich und standardisiert nach den Vorgaben aus dem Umsetzungsplan zu gestalten.

Umsetzungscontrolling

Das Umsetzungscontrolling besteht aus folgenden Elementen:

- Controllinggegenstände: Worüber wird berichtet?
- Periodizität: In welchen Abständen und zu welchen Zeitpunkten wird berichtet?
- Aufbauorganisation: Wer berichtet wem? Welche Gremien und Individuen sind mit welchen Rollen am Programmmanagement der Umsetzung insgesamt beteiligt?

Grundsätzlich wird zu den Maßnahmen berichtet, die umgesetzt werden sollen. Bereits im Zuge der Konkretisierung der Umsetzungsschritte ist für jede erarbeitete Maßnahme ein Projektplan erstellt worden. Die Maßnahmen können dabei jeweils als einzelne Teilprojekte der Umsetzung verstanden werden. Der Projektplan besteht aus einer systematischen Beschreibung der sich auf der Zeitachse entwickelnden angestrebten Zustände sowie den jeweils zu veranlassenden Maßnahmen. Hinzu kommen Zeit- und Personalressourcen, Abhängigkeiten und Risiken, einschließlich Maßnahmen zum Management der Risiken, der jeweilige Ausschnitt des Kommunikationskonzepts, persönliche Verantwortlichkeiten und schließlich die Berichtspflichten. Es soll nach einem standardisierten Verfahren aus allen Teilprojekten berichtet werden, so dass durch eine Verbindung der einzelnen Berichte jeweils der Überblick auf das Gesamtprogramm der Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen zur Haushaltskonsolidierung möglich ist. Der systematische Überblick über das finanziell realisierte Einsparpotenzial wird regelmäßig in folgender Oberfläche zusammengeführt:



Umsetzungscontrolling

Maßnahmen Plan:	1							Maßnahmen umgesetzt	0						
2012		Δ	2013		Δ	2014		Δ	2015		###	2014		Δ
Plan	0		Plan	23.000	51%	Plan	23.000	51%	Plan	55.000	-15%	Plan	55.000	10%
Ist	5.700	TS	Ist	34.700	TS	Ist	34.700	TS	Ist	46.700	TS	Ist	60.700	TS
Δ	5.700	-10%	Δ	11.700	-10%	Δ	11.700	-10%	Δ	-8.300	-10%	Δ	5.700	-10%

Maßnahmen Plan:	5							Maßnahmen umgesetzt	0						
2012		Δ	2013		Δ	2014		Δ	2015		Δ	2016		Δ
Plan	-23.800	100%	Plan	19.183	-100%	Plan	584.450	-100%	Plan	730.950	-100%	Plan	884.750	-100%
Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS
Δ	23.800	-10%	Δ	-19.183	-5%	Δ	-584.450	-5%	Δ	-730.950	-5%	Δ	-884.750	-5%

Maßnahmen Plan:	6							Maßnahmen umgesetzt	0						
2012		Δ	2013		Δ	2014		Δ	2015		Δ	2016		Δ
Plan	0		Plan	50.000	-100%	Plan	583.900	-100%	Plan	639.300	-100%	Plan	761.100	-100%
Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS
Δ	0	-10%	Δ	-50.000	-10%	Δ	-583.900	-5%	Δ	-639.300	-5%	Δ	-761.100	-5%

Maßnahmen Plan:	4							Maßnahmen umgesetzt	0						
2012		Δ	2013		Δ	2014		Δ	2015		Δ	2016		Δ
Plan	121.500	138%	Plan	263.000	-100%	Plan	353.000	-100%	Plan	353.000	-100%	Plan	353.000	-100%
Ist	289.000	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS
Δ	167.500	-5%	Δ	-263.000	-5%	Δ	-353.000	-5%	Δ	-353.000	-5%	Δ	-353.000	-5%

Maßnahmen Plan:	2							Maßnahmen umgesetzt	0						
2012		Δ	2013		Δ	2014		Δ	2015		Δ	2016		Δ
Plan	0		Plan	0	####	Plan	21.000	-100%	Plan	21.000	-100%	Plan	221.000	-100%
Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS	Ist	0	TS
Δ	0	-10%	Δ	0	-5%	Δ	-21.000	-5%	Δ	-21.000	-5%	Δ	-221.000	-5%

Abbildung 32: Beispiel des finanziellen Umsetzungscontrollings

Die Darstellung zeigt einen Teil des Controllingtools, das - für in die Untersuchung einbezogene Dienststellen - die geplanten Einsparpotenziale den tatsächlich realisierten Entlastungen gegenüberstellt. Dieses System wird flankiert von Berichten, die sich in folgende Berichtsarten klassifizieren lassen:

1. Meilensteinreporting
2. Periodisches Reporting
3. Ad hoc Reporting

Zunächst wird unter Begründung der jeweiligen Aussage zu den definierten Meilensteinen und deren Erreichung bzw. gegebenenfalls deren Verfehlung berichtet. Zweitens wird über alle Teilprojekte zu einheitlich definierten, periodisch wiederkehrenden Zeitpunkten - etwa im vierteljährlichen Turnus - berichtet. Hierbei werden alle zur Umsetzung vorgesehenen Teilprojekte aufgerufen. Das gilt auch für die Projekte, bei denen sich seit dem letzten Controllingstichtag keine Entwicklung ergeben hat. Schließlich wird bei sich ergebenden unvorhergesehenen Entwicklungen und Risiken in den Teilprojekten, die künftigen Entscheidungsbedarf und übergeordnete Abhängigkeiten auslösen könnten oder aus anderen Gründen von besonderer Bedeutung sind, ad hoc an den Programmmanager bzw. in das Lenkungsgremium zu berichten sein.

Bezüglich der Organisation des Umsetzungsprojekts ergibt sich folgende Struktur.

Die oberste Eskalations- und Entscheidungsinstanz bildet die Arbeitsgruppe. Die Arbeitsgruppe priorisiert die Teilprojekte und ordnet deren Umsetzung an. Die Arbeitsgruppe erstattet der Lenkungsgruppe in periodischen zeitlichen Abständen Bericht über die Ergebnisse aus den Teilprojekten.

Die operative Projektarbeit geschieht in den einzelnen Teilprojekten. Für jedes Teilprojekt wird ein Verantwortlicher benannt, der für die Umsetzung des jeweiligen Teilprojekts und die entsprechenden Berichte an die Entscheidungsgremien sorgt.

Bei der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ist zu berücksichtigen, dass sie - je nach zusätzlichem Informationsbedarf, Vorbereitungsaufwand und Diskussionsbedarf - in den verschiedenen Funktionen Personalkapazitäten binden.

7 MAßNAHMENÜBERSICHT

Nr.	Bezeichnung der Maßnahme	Ziel der Maßnahme	Stellenentwicklung	Haushaltsentlastung
1	Optimierung des EDV Einsatzes (Bestattungskosten)	Beschleunigung der Arbeitsabläufe, Ausbau Unterstützung für Mitarbeiter	-	
2	Erstellung eines Einarbeitungskonzeptes (Bestattungskosten)	Qualitätssicherung bei Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Optimierung Wissensmanagement	-	-
3	Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung	Erhöhung der Einnahmen	+1,0	2013: - 22.500 € 2014: + 30.000 € 2015: + 30.000 € 2016: + 30.000 € 2017: + 30.000 €
4	Neuentwicklung der Aufgabenverteilung (BaföG)	Verbesserung der inhaltlichen Begleitung durch Teamleitung	-	-
5	Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung (BaföG)	Sicherstellung einer qualitativ hohen Sachbearbeitung	-	-
6	Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters (Wohngeld)	Umstrukturierung der Aufgaben des Teamleiters	-	-
7	Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB (Versicherungsamt)	transparente Darstellung der Einsparungen	-	-

8	Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens (Versicherungsamt)	Sicherung der Fachkompetenz	-	-
9	Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontoffice- Lösung (Versicherungsamt)	Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit, Entlastung der Mitarbeiter und Wahrung möglicher Einnahmemöglichkeiten	-	-
10	Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen (Hilfe zur Pflege stationär)	Einführung eines Verfahrens zur bedarfsorientierten Steuerung der Einzelfälle	-	-
11	Sicherstellung dauerhaft kompetenter Sachbearbeitung (Hilfe zur Pflege ambulant)	Gewährleistung kompetenter Sachbearbeitung, Erfüllung des gesetzlichen Standards „ambulant vor stationär“, Kostenreduktion und Kompetenzerweiterung	+1,0	2013: +144.2€ 2014: +289.000 € 2015: +289.000 € 2016: +289.000 € 2017: +289.000 €
12	Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Stunden Pflege (Hilfe zur Pflege ambulant)	Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen	-	-
13	Beratungsleistungen einheitlich und transparent gestalten (Hilfe zur Pflege ambulant)	Ausbau von Planung und Steuerung	-	2013: +125.000 € 2014: +250.000 € 2015: +250.000 € 2016: +250.000 € 2017: +250.000 €
14	Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Jobcenter (HLU und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung)	Vereinfachung der Sachbearbeitung	-	-

15	Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten (HLU und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung)	Vermeidung ungerechtfertigter Mehrausgaben	-	-
16	Realisierung von möglichen Einnahmen (HLU und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung)	adäquater Personaleinsatz	-	-
17	Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung (AsylbLG)	Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes	-	-
18	Definition der Fachaufsicht (Sozialer Dienst)	Schaffung einer leistungsfähigen Struktur	-	-
19	Insourcing der Leistung der Asylbetreuung (Sozialer Dienst)	Stabilisierung des sozialpädagogischen Teams	+0,5	
20	Erarbeitung eines Leitungsverständnisses mit externer Unterstützung (Führung)	Definition transparenter Führungsaufgaben	-	-
21	Verbesserung der Koordinationsfunktion (BuT)	Vereinfachung der Sachbearbeitung und Schaffung einer leistungsoptimierten Struktur	-	-
22	Implementierung einer Controllingstelle (KdU)	Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten	+1,0	2013: +275.000 € 2014: +550.000 € 2015: +550.000 € 2016: +550.000 € 2017: +550.000 €

23	Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherung (Hilfen zur Gesundheit)	Abwendung von Kosten	-	-

Abbildung 33: Maßnahmenübersicht

Personalbedarfsbemessung

im Fachdienst 50 Soziales und Senioren
für den Landkreis Gießen

März 2013

Rödl & Partner

Rechtlicher Hinweis:

Der Abschlussbericht ist zur Diskussion und Abstimmung der von Rödl & Partner vorgeschlagenen Organisationsentwicklungsmaßnahmen im Landkreis Gießen bestimmt. Die Weitergabe des Abschlussberichts an Dritte, die weder den gewählten Gremien oder der Verwaltung des Landkreis Gießen, noch deren Aufsichts- und Prüfungsorganen angehören, ist nicht gestattet. Gleiches gilt für den Bericht der Organisationsuntersuchung, den Maßnahmenkatalog und alle Anlagen.

vorgelegt von

Heiko Pech

Rödl & Partner GbR

Wirtschaftsprüfer
Steuerberater
Rechtsanwälte

Äußere Sulzbacher Straße 100
D-90491 Nürnberg
Telefon +49 (911) 91 93-3609
Telefax +49 (911) 91 93-3549

E-Mail heiko.pech@roedl.de
Internet www.roedl.de

Die für die Produktion dieser Mappe verwendeten Materialien inklusive Deckfolie mit den Bestandteilen PET (Polyethylentherephthalat) und PP (Polypropylen) sind biologisch abbaubar und recyclingfähig.

Inhaltsverzeichnis

1 MANAGEMENT SUMMARY 5

2 ZIELSETZUNG UND VORGEHENSWEISE 8

2.1 ZIELSETZUNG 8
2.2 VORGEHENSWEISE 8

3 PERSONALBEDARFSBEMESSUNG 13

3.1 VERFAHREN UND DURCHFÜHRUNG 13
3.2 ERMITTLUNG DES PERSONALEINSATZES 14
3.3 ERGEBNISSE DER PERSONALBEDARFSBEMESSUNG 15
3.4 FORTSCHREIBEFÄHIGKEIT DER PERSONALBEDARFSBEMESSUNG 17
3.5 VERGLEICHBARKEIT VON FALLZAHLENBELASTUNG 18

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Rechnerisches Ergebnis Personalbedarfsbemessung....6
Abbildung 2: Gesamtergebnis Mehrpersonalbedarf....7
Abbildung 3: Die Vorgehensweise im Überblick....8
Abbildung 4: Prozessausschnitt....13
Abbildung 5: Erhebungsmaske Personalbedarfsbemessung....14
Abbildung 6: Ergebnisse Personalbedarfsbemessung....16
Abbildung 7: Struktur Personalbemessungstool....17

1 MANAGEMENT SUMMARY

Die Personalbedarfsbemessung als Teil der Organisationsuntersuchung

Die im Zuge von Konsolidierungsbestrebungen beauftragte Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50 ‚Soziales und Senioren' beinhaltete auch die Durchführung einer Personalbedarfsbemessung. Ziel dieses Teilprojektes war es, eine Aussage über die Angemessenheit der Personalausstattung im Fachdienst treffen zu können.

Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

Die Ergebnisse der Zeiterfassung wurden auf der Grundlage einer 8 wöchigen Zeiterfassung ermittelt. Die Grundlage der Erfassung bildeten 13 definierte Kernprozesse, welche die einzelnen Aufgaben und Tätigkeiten strukturiert abbilden.

Damit der Fachdienst 50 auch zukünftig in der Lage sein wird, die benötigten Stellen auf Basis der Prozesse zu ermitteln, wurde ein fortschreibungsfähiges Personalbemessungsinstrument entwickelt. Dieses Instrument versetzt die Führungskräfte in die Lage, den Personalbedarf an schwankenden Fallzahlen in der Sachbearbeitung anzupassen und eine Abschätzung zu treffen, wie sich Änderungen in den Standards der Leistungserbringung auf das benötigte Personal auswirken.

In Summe wurden im Rahmen der Erhebung von den Mitarbeitern mehr als 652.865 Stunden einzelnen Prozessschritten in über 26.854 Einzelbuchungen zugeordnet. Die Auswertung der Zeiterfassung lieferte folgendes rechnerisches Ergebnis bzgl. des notwendigen Personaleinsatzes. Die nachstehende Abbildung zeigt das rechnerische Ergebnis der Personalbedarfsbemessung aufgeteilt nach Teams:

Team	Ist Personal-einsatz in VZÄ	Soll Personal-einsatz in VZÄ	Δ in VZÄ	VZÄ-Anteile am Kern-prozess	Prozentualer Anteil der KP's am Δ in VZÄ
Team 0	1,00	1,00	0,00	98 – Leitungsp.: 0,37 99 – Allg. Tätigk.: 0,63	-
Team 1	9,35	10,60	1,25	2 - HLU: 1,03 3 – GruSi AE: 3,88 4 – Hilfe z. Gesund.: 0,51 5 – Bestattungsk..: 0,19 6 – Leist. AsylbLG: 1,67 11 - BuT: 0,98 98 – Leitungsp.: 0,36 99 – Allg. Tätigk.: 1,98	2: = 0,12 3: = 0,46 4: = 0,06 5: = 0,02 6: = 0,20 11: = 0,12 98: = 0,04 99: = 0,23
Team 2	8,30	9,41	1,11	2 - HLU: 0,93 3 – GruSi AE: 2,71 4 – Hilfe z. Gesund.: 0,02 5 – Bestattungsk.: 0,15 6 – Leist. AsylbLG: 0,68 11 - BuT: 0,71 13 – Sonst. Prozesse: 0,34 98 – Leitungsp.: 0,29 99 – Allg. Tätigk.: 3,58	2: = 0,11 3: = 0,32 4: = 0,00 5: = 0,02 6: = 0,08 11: = 0,08 13: = 0,04 98: = 0,03 99: = 0,42
Team 3	5,90	6,49	0,59	7 – Leist. WoGG: 3,31 8 - BAföG: 1,17 12 – Strg. der KdU: 0,04 98 – Leitungsp.: 0,12 99 – Allg. Tätigk.: 1,85	7: = 0,30 8: = 0,11 12: = 0,00 98: = 0,01 99: = 0,17
Team 4	9,09	9,23	0,14	5 – Bestattungsk.: 0,40 9 - HzP ambulant: 0,68 10 – HzP stat.: 4,20 13 – Sonst. Prozesse: 0,82 98 – Leitungsp.: 0,39 99 – Allg. Tätigk.: 2,74	5: = 0,01 9: = 0,01 10: = 0,06 13: = 0,01 98: = 0,01 99: = 0,04
Team 5	2,85	3,03	0,18	1 – Versicherungsamt: 1,39 8 - BAföG: 0,33 98 – Leitungsp.: 0,40 99 – Allg. Tätigk.: 0,91	1: = 0,08 8: = 0,02 98: = 0,02 99: = 0,05
Asyl	0,00	1,00	1,00	6 – Leist. AsylbLG: 1,00	6:= 1,00
Summe	**36,49**	**40,76**	**4,27**		

Abbildung 1: Rechnerisches Ergebnis Personalbedarfsbemessung[1]

[1] Evtl. Abweichungen ergeben sich durch Rundungsdifferenzen

Die Ermittlung des Personalbedarfs hat ergeben, dass zwischen dem gegenwärtigen Personaleinsatz und dem benötigten Personal eine Differenz von 4,27 VZÄ zu verzeichnen ist.

Der Bereich der Asylbetreuung hat sich seit der Arbeitszeiterfassung signifikant gewandelt. Die Fallzahlen stiegen in diesem Bereich stark an. In 2009 wurden dem Landkreis Gießen 28 Personen zugewiesen, im Jahr 2012 waren es 287 Personen. Auch mussten mehr Gemeinschaftsunterkünfte zur Unterbringung der zugewiesenen Personen angemietet werden. Von zunächst einer Gemeinschaftsunterkunft ist die Zahl nunmehr auf sieben Gemeinschaftsunterkünfte gestiegen. Inzwischen sind ca. 450 Personen sozialpädagogisch zu betreuen, Tendenz weiter steigend. Die Sicherstellung eines angemessenen und vertretbaren Betreuungsschlüssels von 160 bis 170 Personen pro VZÄ führt zu einem personellen Mehrbedarf von 1,0 VZÄ in der sozialpädagogischen Betreuung. Diese zusätzliche Stelle ist in Abbildung 1 berücksichtigt und gesondert ausgewiesen.

Neben dieser ermittelten Personalmehrung wurde aus den entwickelten Maßnahmenansätzen ein Mehrbedarf identifiziert, der zu einer nachhaltigen und qualitativen Weiterentwicklung der Sozialhilfe maßgeblich beitragen wird. In der nachstehenden Abbildung sind die empfohlenen Stellenschaffungen dargestellt.

Handlungsfeld	Maßnahme	Soll-Personalmehrung in VzÄ
Unterhalt	Sicherstellung einer kontinuierlichen Unterhaltssachbearbeitung	1,0
Hilfe zur Pflege ambulant	Sicherstellung einer dauerhaft kompetenten Sachbearbeitung	1,0
Sozialer Dienst	Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung	0,5
Kosten der Unterkunft	Implementierung einer Controllingstelle	1,0
Σ struktureller Mehrpersonalbedarf		**3,50**
Σ rechnerischer Mehrpersonalbedarf		**4,27**
Σ gesamter Mehrpersonalbedarf		**7,77**

Abbildung 2: Gesamtergebnis Mehrpersonalbedarf

Wie aus der oben stehenden Abbildung ersichtlich wird, ergibt sich aus der Summe des strukturellen Mehrbedarfs und des rechnerischen Ergebnisses der Personalbedarfsbemessung ein Delta von insgesamt 7,77 VZÄ.

Damit die Weiterentwicklungen auch im Hinblick auf die dargestellten Einsparpotentiale realisiert werden können, ist es notwendig, die Personalmehrung ganzheitlich und im Verbund zu realisieren.

2 ZIELSETZUNG UND VORGEHENSWEISE

Der Fachdienst Soziales und Senioren wurde im Zuge der Untersuchung der Kreisverwaltung Gießen als Pilotprojekt ausgewählt. Grund hierfür waren steigende Fallzahlen, eine hohe Arbeitsbelastung und ein auffällig hoher Krankenstand. Um diese Belastungsparameter transparent zu machen, wurde Rödl & Partner mit der Durchführung einer Personalbedarfsbemessung beauftragt.

Mit der Personalbedarfsbemessung und der Organisationsuntersuchung mit Konsolidierungsfokus verfolgt der Landkreis Gießen wichtige Ziele für die erfolgreiche Bewältigung der zukünftigen Aufgaben der Sozialhilfe.

2.1 Zielsetzung

Bundesweit stellt sich die Situation in den Sozialämtern gleich dar. Durch Steigende Fallzahlen im Bereich der existenzsichernden Leistungen und neu hinzugekommene Aufgaben, wie beispielsweise die Leistungsgewährung aus dem Bildungs- und Teilhabepaket, werden neben höheren Anforderungen an die Betroffenen oftmals Überlastungsanzeigen deutlich. Die Folgen sind vielerorts in steigenden Krankenquoten und steigenden Kosten im Bereich der sozialen Hilfen sichtbar. Darüber hinaus wächst in vielen Fachdiensten für Soziales die subjektive Unzufriedenheit der Mitarbeiter.

Dieser Situation wurde mit einer Personalbedarfsbemessung begegnet. Durch dieses systematische Verfahren wurden objektive Belastungsparameter transparent und nachvollziehbar dargestellt. Im Folgenden wird die Vorgehensweise der Personalbedarfsbemessung im Fachdienst 50 ‚Soziales und Senioren' des Landkreis Gießen gezeigt.

2.2 Vorgehensweise

Die Umsetzung der Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung kann einen nachhaltigen Eingriff in die Organisationsstruktur des Fachdiensts 50 auslösen. Deswegen war es umso wichtiger, dass der Erfolg des Projektes durch eine transparente und konsistente Methode systematisch verfolgt wurde.

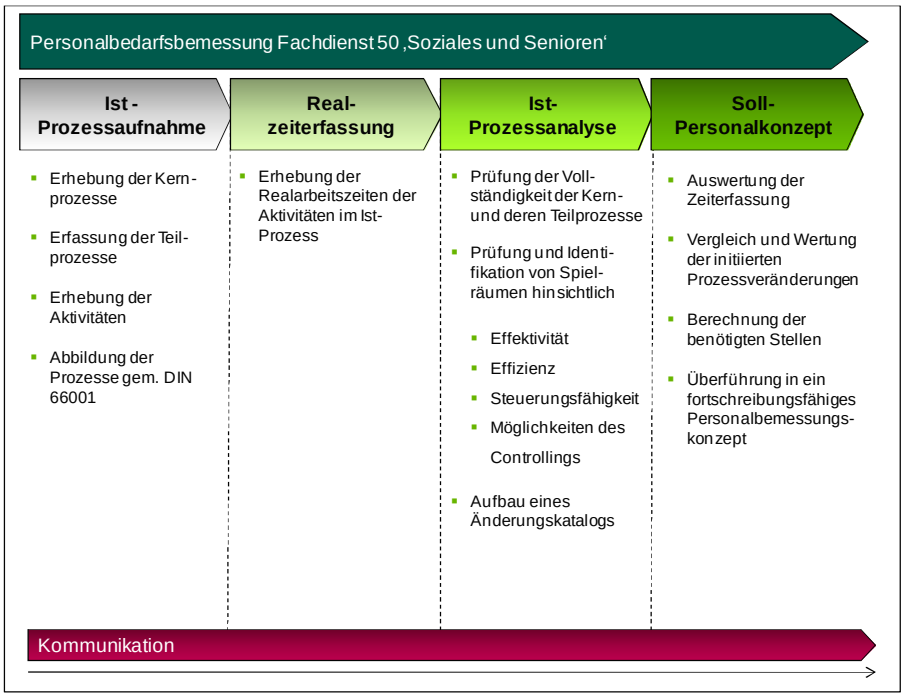


Abbildung 3: Die Vorgehensweise im Überblick

Das Projekt begann mit der Aufnahme der Ist-Prozesse. Mit der Aufnahme der gegenwärtig angewendeten Prozesse wurden die wesentlichen Grundlagen für das Projekt geschaffen. Danach schloss sich die Analyse der Ist-Prozesse an. Ausgehend von den Ergebnissen dieser Analyse erfolgte die Real-Zeiterfassung. Das Projekt endete nach der Erstellung des fortschreibungsfähigen Soll-Personalkonzepts. Daran anschließend sollten die erforderlichen Entscheidungen getroffen und mit der Umsetzung des neu entwickelten Personalkonzepts begonnen werden.

Ist-Prozessaufnahme

Die eigentliche Projektarbeit der Personalbedarfsbemessung begann mit der Aufnahme der zu diesem Zeitpunkt durchgeführten Prozesse. Aufgabe der Ist-Prozessaufnahme war es, systematisch die Kernprozesse, deren Teilprozesse und die Aktivitäten zu erheben. Durch das parallel ablaufende Organisationsuntersuchungsprojekt konnten an dieser Stelle Synergieeffekte genutzt werden. Teile der Prozesse konnten bereits aus den vorhandenen Dokumenten des Fachdiensts 50 gewonnen werden.

Die Ist-Aufnahme zielte darauf ab, die Datengrundlage für die nachfolgenden Projektphasen zu schaffen und alle identifizierten Kernprozesse in Ablaufdiagrammen darzustellen.

Konkret waren vier Elemente im Rahmen der Ist-Aufnahme geplant:

- Vollständige Erhebung der Kernprozesse,
- Erfassung der Teilprozesse,
- Erhebung der einzelnen Aktivitäten und
- Abbildung der erhobenen Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten.

Die Personalbedarfsbemessung, die Ansätze zur Optimierung von Abläufen und Entscheidungsprozessen identifizieren soll, ist in hohem Maße von der Detailschärfe und dem Umfang des Erhebungsprozesses abhängig. Aus diesem Grund wurde zur Dokumentation der Prozesse, die der Personalbedarfsbemessung zugrunde gelegt wurden, ein Excel-Tool eingesetzt. Das Tool ist neben der Darstellung der Personalbindung auf Ebene der Aktivitäten in der Lage, folgende weitere prozessbezogene Inhalte darzustellen:

- Teilprozesse,
- Aktivitäten,
- Schnittstellen zu Klienten,
- Schnittstellen zu externen Akteuren,
- Interne Schnittstellen zu anderen Fachdiensten,
- Interne Schnittstellen innerhalb eines Fachdienstes und
- Möglichkeiten der Dokumentation

Die Elemente der Kernprozesse, der Teilprozesse und deren Aktivitäten sind von Rödl & Partner erhoben worden. Die so gewonnen Daten wurden in einem nächsten Schritt in das Prozess-Tool eingearbeitet und in eine grafisch übersichtliche Darstellung überführt. Danach hatten die, für den Prozess verantwortlichen Mitarbeiter, die Möglichkeit, den vorstrukturierten Entwurf um Details zu ergänzen.

Darüber hinaus sind Gespräche mit der Leitungsebene genutzt worden, um die Führungsebene außerhalb quantitativer und analytisch-technischer Erhebungen frühzeitig in den Prozess der Personalbemessung aktiv mit einzubinden und konzeptionelle Ideen und Vorstellungen der Führungskräfte in den Fokus der Untersuchung mit aufzunehmen.

Am Ende der Ist-Prozessaufnahme war ein Projektstand erreicht, der umfassend die gegenwärtigen Prozesse darstellt. Diese Grundlage erlaubte es den Fokus auf mögliche Soll-Zustände zu richten. Diese Möglichkeiten der Betrachtung sind für den Prozess der Perso-

nalbedarfsbemessung wichtig, da Änderungen an den Prozessen in den meisten Fällen Konsequenzen für den Personaleinsatz nach sich ziehen. Die Prozessabläufe sowie alle Rahmenbedingungen dieser Prozesse sind für jeden betrachteten Prozess aufgenommen und auf übersichtliche Art und Weise dargestellt worden. Für jeden Kernprozess wurde ein Ablaufdiagramm erarbeitet. Dieses untergliedert den einzelnen Kernprozess in Teilprozesse und Aktivitäten.

Die einzelnen Ablaufdiagramme wurden im weiteren Projektverlauf um für die Personalbedarfsbemessung wichtige Details ergänzt.

Real-Zeiterfassung

Nachdem in der vorangegangenen Phase wesentliche Grundlagen auf Basis der Kernprozesse geschaffen wurden, galt es in der Phase der Real-Zeiterfassung eine repräsentative Aussage über die Personalbindung auf Ebene der einzelnen Teilprozesse zu erhalten.

Die Zeiterfassung erfolgte mittels Arbeitszeitdokumentationen durch im Vorfeld in der Projektgruppe festgelegte Mitarbeiter über einen Zeitraum von 8 Wochen nahezu durchgehender alltäglicher Tätigkeit.

Die Mehrheit der erfassten Zeiten ist mit einer Aktivität eines Kernprozesses kompatibel. Für einen geringen, nicht zuordnungsbaren Rest an erfassten Tätigkeiten wurde ein Sammler gebildet, der bei der Berechnung des Personaleinsatzes berücksichtigt wurde.

Die Erfassung der Zeiten für die einzelnen Tätigkeiten eines Tages wurden in einem Excel-Erfassungstool eingetragen.

Die Übermittlung der erhobenen Daten erfolgte regelmäßig, so dass sofort ein Gesamtüberblick über das gelieferte Datenmaterial erstellt werden konnte.

Nach Beendigung der repräsentativen Zeitaufschriebe konnten alle Ist- Kernprozesse und Teilprozesse detailliert mit Zeitendauern und Mengengerüsten hinterlegt werden, so dass das Gesamtspektrum der Tätigkeiten der Mitarbeiter in den jeweiligen Bereichen vollumfänglich dargestellt werden konnte. Die erfassten Daten wurden durch Rödl & Partner in die erstellte Prozessdarstellung eingearbeitet.

Diese Zuordnung erfolgte für alle Kernprozesse.

Ist-Prozessanalyse

Nachdem bis zu diesem Zeitpunkt im Rahmen der Ist-Analyse in erster Linie eine Erhebung von gegenwärtig angewandten Prozessen stattgefunden hat und somit die Ausgangssituation klar und übersichtlich beschrieben worden ist, wurde in dieser Phase eine Bewertung der Ablauforganisation im Fachdienst 50 vorgenommen. Das Ziel der Ist-Prozessanalyse war es, prozessbezogene Aussagen zur

- Festlegung von Standards,
- Steigerung der Qualität der Prozesse,
- Verkürzung der Prozesse,
- Verschlankung der Prozesse,
- Einhaltung der vorgegebenen Rahmenbedingungen und
- Erweiterung zu einem aussagefähigen Controlling

treffen zu können.

Sowohl die Fragen der Effektivität als auch Fragen der Effizienz konnten mittels der Grundlagen der o.a. Vorgehensweise in der Ist-Analyse beantwortet werden und stehen unmittelbar in Zusammenhang mit der Frage des nötigen Personaleinsatzes. Dazu wurden die, in der Ist-Aufnahme standardisiert dargestellten, Prozessabläufe detailliert auf folgende Merkmale hin untersucht:

- ausreichende Einhaltung der bereits vorgegebenen organisatorischen Rahmenbedingungen,
- ausreichende Wirkung der durchgeführten Maßnahmen,
- ausreichende Berücksichtigung des individuellen Hilfesettings und
- ausreichende Qualität innerhalb der Abläufe.

Nach der Prüfung der Vollständigkeit der Kernprozesse, deren Teilprozesse und der Aktivitäten wurden die dargestellten Abläufe hinsichtlich der Optimierungsansätze überprüft. Dies geschah in enger Zusammenarbeit mit den Prozessverantwortlichen und den Mitarbeitern um gewährleisten zu können, dass die auf diese Art und Weise neu modellierten Prozessabläufe in der täglichen Praxis durch die Mitarbeiter angewendet werden können.

Die Optimierung der Prozesse in dieser Phase bot für die Mitarbeiter die Möglichkeit, jahrelange Erfahrungswerte in den Änderungsprozess einfließen zu lassen.

Am Ende der Ist-Analyse stand eine standardisierte, systematische Sammlung der Optimierungsansätze pro Kernprozess.

Damit die Anmerkungen zu den einzelnen Prozessschritten detailliert nachvollzogen werden konnten, wurde ein Prozessänderungskatalog angelegt. Dieser Katalog beschreibt die Änderungen auf Ebene der veränderten Aktivitäten. Folgende Inhalte wurden im Rahmen des Änderungskatalogs dargestellt:

- Name des betroffenen Kernprozesses,
- Nummer des Teilprozesses,
- Kurzbeschreibung des Teilprozesses und
- Beschreibung der Auffälligkeit.

Soll-Personalkonzept

Das Soll-Personalkonzept lieferte für den Fachdienst 50 des Landkreises Gießen ein Instrument, mit dem

- eine fortlaufende Personalbedarfsbemessung möglich ist,
- Prozesse systematisch dargestellt sind,
- Prozessänderungen sofort plakativ dargestellt werden können,
- Prognosen von Prozessänderungen auf den Personaleinsatz gezeigt werden können und
- Hilfen systematisch weiterentwickelt werden können.

Wesentliche Aufgabe dieser Phase war es, die in den einzelnen Kernprozessen erhobenen Mengen und Zeiten in eine prozessübergreifende Darstellung zu überführen. Die so entstandene Übersicht des Bearbeitungsaufwands der jeweiligen Teilbereiche der Personalbemessung musste in ihrer Gesamtheit, der zur Verfügung stehenden Zeit, einer Normalarbeitskraft gegenübergestellt werden. In die Betrachtung wurden neben der Zeit für die direkte Fallarbeit auch fallunabhängige Zeiten und sonstige im Vorfeld definierte Zeitbindungen einbezogen. Die Ermittlung der Normalarbeitszeit erfolgte in dieser Phase in Anlehnung an die von der Kommunalen Gemeinschaftsstelle (KGSt) verwendeten Eckdaten.

Im Ergebnis dieser Projektphase liegen vor:

- fortschreibungsfähige Personalbedarfsbemessung,
- optimierte Prozesse,
- nachvollziehbare Prozessabbildungen und
- fortschreibungsfähiges Personalbemessungsinstrument.

Die für die einzelnen Kernprozesse erhobenen Daten wurden in ihrer Gesamtheit in einem Tool für die Personalberechnung vereint. In der Berechnung wurden die verschiedenen Komponenten der Arbeit zusammengefügt und im Hinblick auf den Personalbedarf abgebildet. Ebenfalls in dieser letzten Phase wurden die Prozesse in die optimierte Form überführt, mögliche Änderungen zum Ausgangsablauf wurden für alle Mitarbeiter schnell nachvollziehbar dargestellt.

3 PERSONALBEDARFSBEMESSUNG

3.1 Verfahren und Durchführung

Die Personalbedarfsbemessung wurde in vier Projektschritten durchgeführt, wobei sich die Realzeiterfassung über einen Zeitraum von 8 Wochen erstreckte. Die im Rahmen der Personalbedarfsbemessung durchlaufenen Projektphasen waren:

- Ist - Prozessaufnahme,
- Realzeiterfassung,
- Ist - Prozessanalyse sowie
- Soll - Personalkonzept.

In der ersten Phase wurden die Prozesse (Kernprozesse, Teilprozesse, Aktivitäten) durch die Mitarbeiter des Fachdiensts 50 eigenständig erarbeitet. Diese wurden dann durch Workshops in der zweiten Phase auf Vollständigkeit geprüft und um Schnittstellen und Qualitätsstandards erweitert. Die mit den Mitarbeitern erarbeiteten Prozesse stellten die Grundlage für die in der Phase zwei durchgeführte Realzeiterfassung dar. Die Erfassung erstreckte sich über einen Zeitraum von genau 8 Wochen. In dieser Zeit wurden insgesamt 10.881 Stunden gebucht und 26.854 Datensätze an Rödl & Partner übermittelt. Die Auswertung der Daten wurde in der letzten Phase vorgenommen und der rechnerische Personaleinsatz ermittelt.

Folgende Abbildung zeigt beispielhaft den Ausschnitt eines erhobenen Prozesses. Der Ablauf des Prozesses, sowie die Unterteilung in Teilprozesse und Aktivitäten sind klar ersichtlich.

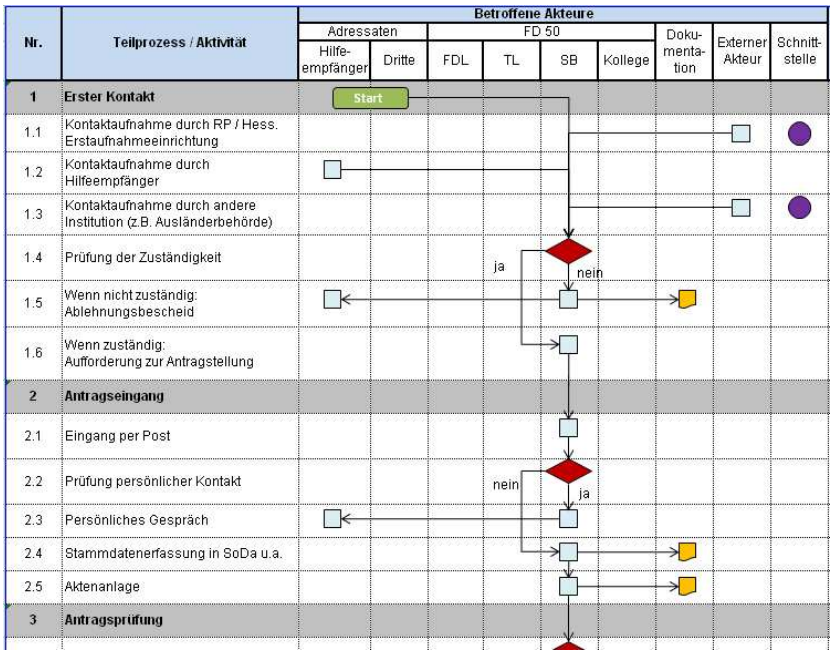


Abbildung 4: Prozessausschnitt

Die Kernprozesse, Teilprozesse und Aktivitäten konnten in einer Excel-Erhebungsmaske vom jeweiligen Mitarbeiter ausgewählt werden und wurden mit einem Minutenwert und einem Aktenzeichen als Buchungssatz in der Datei abgespeichert. Jeder Mitarbeiter erhielt pro Woche eine neue leere Datei. Die wöchentlich bebuchten Dateien gingen zurück zu Rödl & Partner. Die Mitarbeiter konnten somit in den 8 Wochen sehr detailliert ihre Aufgabentätigkeiten strukturiert auf Grundlage der erhobenen Prozesse dokumentieren.

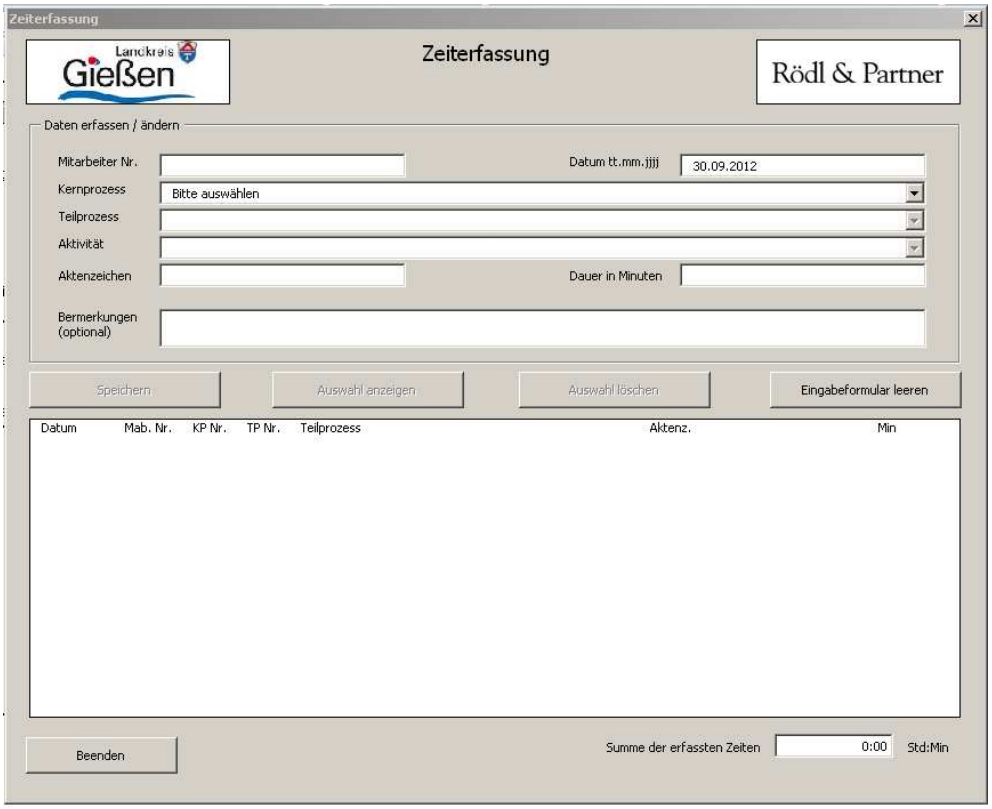


Abbildung 5: Erhebungsmaske Personalbedarfsbemessung

Wie in der Abbildung erkennbar ist, konnte zuerst ein Kernprozess und dann folgend ein Teilprozess ausgewählt werden. Die Angabe einer Aktivität war optional.

3.2 Ermittlung des Personaleinsatzes

Als Grundlage zur Berechnung des Personaleinsatzes dienten die Richtwerte der KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement). Die KGSt berechnet ein Vollzeitäquivalent folgendermaßen:

365 Tage im Jahr

- 104 Wochenendtage

- 11,93 Feiertage

- 13,9 Tage Ausfälle durch Erkrankung, Kur- und Heilverfahren, u.Ä.

- 32,23 Urlaubstage und ganztägige Dienstbefreiungen

= 42,97 Wochen

= 202,94 Arbeitstage

= 1583 Jahresarbeitsstunden

Für jeden Teilprozess eines übergeordneten Kernprozesses wurden folgende Daten ermittelt:

- Anzahl der Buchungen
- Anzahl der verschiedenen Aktenzeichen
- Anzahl der Jahresfallzahlen
- Gesamtdauer in Minuten.

Aus diesen Daten wurde für jeden Teilprozess eine mittlere einfache Bearbeitungszeit ermittelt, sowie ein Faktor, der sich aus der Division der Anzahl der jeweiligen Buchungen durch die Anzahl der verschiedenen Aktenzeichen ergibt. Die gesamte Mittlere Bearbeitungszeit ergibt sich dann aus dem Produkt der mittleren einfachen Bearbeitungszeit mit diesem Faktor. Es ist somit ersichtlich wie oft sich Prozessschritte innerhalb der Bearbeitung eines Falles mit dem gleichen Aktenzeichen wiederholen und welche Zeit sie insgesamt in Anspruch nehmen.

Die Jahresfallzahlen ergaben sich zum einen durch die Aufgabenkritik zu Beginn des Projektes, als auch durch Hochrechnung der Anzahl der verschiedenen Aktenzeichen. Desweiteren wurden Jahresfallzahlen auch prospektiv ermittelt.

Das Produkt der mittleren Bearbeitungszeit mit der Jahresfallzahl ergibt dann die benötigten Jahresstunden für den jeweiligen Teilprozess. Diese ermittelten Jahresstunden werden dann durch die Jahresstunden eines Vollzeitäquivalents geteilt und ergeben so den Soll-VZÄ-Wert.

Bei fallunabhängigen Prozessen, also Prozessen denen keine Fallzahlen zugrunde liegen, wie z. B. dem übergeordneten Prozess KP 99, ermittelt sich der benötigte Soll-VZÄ-Wert anhand der gebuchten Zeit. Diese wird auf Jahresstunden hochgerechnet und wiederum durch die Jahresstunden eines Vollzeitäquivalents geteilt.

Zudem wurden die gesamten Buchungen und Ergebnisse mit den einzelnen Teamverantwortlichen besprochen und vollumfänglich plausibilisiert.

3.3 Ergebnisse der Personalbedarfsbemessung

Das Ergebnis, der durch die oben dargestellte Vorgehensweise durchgeführten Personalbedarfsbemessung ist in folgender Tabelle dargestellt:

Team	Ist Personal-einsatz in VZÄ	Soll Personal-einsatz in VZÄ	Δ in VZÄ	VZÄ-Anteile am Kern-prozess	Prozentualer Anteil der KP's am Δ in VZÄ
Team 0	1,00	1,00	0,00	98 – Leitungsp.: 0,37 99 – Allg. Tätigk.: 0,63	-
Team 1	9,35	10,60	1,25	2 - HLU: 1,03 3 – GruSi AE: 3,88 4 – Hilfe z. Gesund.: 0,51 5 – Bestattungsk..: 0,19 6 – Leist. AsylbLG: 1,67 11 - BuT: 0,98 98 – Leitungsp.: 0,36 99 – Allg. Tätigk.: 1,98	2: = 0,12 3: = 0,46 4: = 0,06 5: = 0,02 6: = 0,20 11: = 0,12 98: = 0,04 99: = 0,23
Team 2	8,30	9,41	1,11	2 - HLU: 0,93 3 – GruSi AE: 2,71 4 – Hilfe z. Gesund.: 0,02 5 – Bestattungsk.: 0,15 6 – Leist. AsylbLG: 0,68 11 - BuT: 0,71 13 – Sonst. Prozesse: 0,34 98 – Leitungsp.: 0,29 99 – Allg. Tätigk.: 3,58	2: = 0,11 3: = 0,32 4: = 0,00 5: = 0,02 6: = 0,08 11: = 0,08 13: = 0,04 98: = 0,03 99: = 0,42
Team 3	5,90	6,49	0,59	7 – Leist. WoGG: 3,31 8 - BAföG: 1,17 12 – Strg. der KdU: 0,04 98 – Leitungsp.: 0,12 99 – Allg. Tätigk.: 1,85	7: = 0,30 8: = 0,11 12: = 0,00 98: = 0,01 99: = 0,17
Team 4	9,09	9,23	0,14	5 – Bestattungsk.: 0,40 9 - HzP ambulant: 0,68 10 – HzP stat.: 4,20 13 – Sonst. Prozesse: 0,82 98 – Leitungsp.: 0,39 99 – Allg. Tätigk.: 2,74	5: = 0,01 9: = 0,01 10: = 0,06 13: = 0,01 98: = 0,01 99: = 0,04
Team 5	2,85	3,03	0,18	1 – Versicherungsamt: 1,39 8 - BAföG: 0,33 98 – Leitungsp.: 0,40 99 – Allg. Tätigk.: 0,91	1: = 0,08 8: = 0,02 98: = 0,02 99: = 0,05
Asyl	0,00	1,00	1,00	6 – Leist. AsylbLG: 1,00	6:= 1,00
Summe	**36,49**	**40,76**	**4,27**		

Abbildung 6: Ergebnisse Personalbedarfsbemessung[2]

[2] Evtl. Abweichungen ergeben sich durch Rundungsdifferenzen

Im Gesamtergebnis wurde für den Fachdienst 50 im Landkreis Gießen ein Mehrpersonalbedarf von 4,27 VZÄ errechnet. Dieses Resultat bestätigt die Einschätzung der überörtlichen Prüfung des hessischen Rechnungshofes aus dem Jahr 2010.

Dem Sachgebiet Asyl wurde bereits im Rahmen der 162. Vergleichenden Prüfung „Asylverfahren 2012" des hessischen Rechnungshofes ein Mehrpersonalbedarf bescheinigt. Aufgrund massiv gestiegener Fallzahlen im Bereich „Asyl" wurde dieser Bereich vom Fachdienst 50 bereits inhaltlich und organisatorisch weiterentwickelt.

3.4 Fortschreibefähigkeit der Personalbedarfsbemessung

Damit die im Rahmen der Personalbedarfsberechnung ermittelten Ergebnisse im Fachdienst 50 für den Landkreis Gießen auch zukünftig ein Instrument zu Steuerung der Personalausstattung sein kann, werden sie in ein fortschreibungsfähiges Berechnungssystem überführt.

Hierzu wird zum Zwecke der zukünftigen Personalbedarfsermittlung ein Tool entwickelt, mit dem die Führungskräfte eine Prognoserechnung jederzeit selbständig durchführen können. Die Struktur eines solchen Instrumentes wird beispielhaft in folgender Abbildung dargestellt:

Profession	Betroffene KP	Benötigte VZÄ	Benötigte VZÄ nach Sonstigen Tätigkeiten	Benötigte VZÄ nach Sonstigen Tätigkeiten (Sonstige)	Benötigte VZÄ Gesamt	VZÄ Prognose	Abweichung in VZÄ
ASD	KP 1 -7, 9	16,33	4,79	0,83	**21,95**	21,95	0,00
AV	KP 16	0,94	0,41	0,06	**1,41**	1,41	0,00
UmF	KP 8	0,67	0,24	0,04	**0,95**	0,95	0,00
BSS	KP 14, 15	4,32	0,98	0,25	**5,55**	5,55	0,00
EB	KP 10	3,15	0,76	0,26	**4,17**	4,17	0,00
FB JuHi	KP 19	0,80	0,14	0,11	**1,05**	1,05	0,00
GZ	KP 18	4,59	0,95	0,22	**5,77**	5,77	0,00
Heimaufsicht	KP 21	0,18	0,20	0,12	**0,50**	0,50	0,00
Leistungs-SB Tagesbetreuung	KP 13	1,91	0,52	0,17	**2,60**	2,60	0,00
Sozial und Jugendhilfeplanung	KP 22	0,79	0,08	0,03	**0,90**	0,90	0,00
UVK	KP 17	5,28	1,56	0,40	**7,24**	7,24	0,00
WiJu	KP 12	2,97	1,19	0,42	**4,58**	4,58	0,00
Fachberatung Jugendhilfe ASD	KP 20, 6, 7	0,60	0,12	0,02	**0,74**	0,74	0,00
JGH	KP 11	4,96	0,86	0,13	**5,95**	5,95	0,00
Leistungs und Qualitätsvereinbarungen	KP 23	0,81	0,08	0,11	**1,00**	1,00	0,00
					64,34	64,34	

Abbildung 7: Struktur Personalbemessungstool

Wie der Abbildung zu entnehmen ist, wird auf Basis der vollzogenen Kernprozesse die gegenwärtige Situation mit den zukünftigen Änderungen verglichen. Neben Änderungen der Fallzahlen ist es auch möglich, Qualitätsstandards mit Zeitwerten und damit Mitarbeiterkapazitäten zu hinterlegen.

3.5 Vergleichbarkeit von Fallzahlenbelastung

Neben der von Rödl & Partner angewandten qualitativen Methode der Personalbedarfsbemessung gibt es grundsätzlich mehrere Möglichkeiten der Ermittlung einer angemessenen Personalausstattung. In der im Fachdienst 50 angewandten Methode handelte es sich um eine Bemessung der Fallarbeit durch Arbeitszeitaufschreibung.

Die quantitative Personalplanung hingegen basiert häufig auf der Kennzahl ‚Fallbelastung pro Fachkraft'. Um jedoch eine Aussage zu der Kennziffer bilden zu können, muss diese in den Vergleich mit Fallzahlen aller Mitarbeiter (Binnenvergleich) oder anderen Sozialämtern (externer Vergleich) gestellt werden. Gerade hierin liegt die Anfälligkeit dieser Methode.

Die Fallzahl in der Sozialhilfe ist keine statische, sondern eine dynamische Größe. Das bedeutet, sie ist von mehreren Einflussfaktoren abhängig:

Für die Ermittlung der Fallbelastung pro Vollzeitäquivalent stellt sich dabei für die verantwortlichen Akteure zunächst die Frage, ab wann ein Fall als Fall gezählt wird. Konkret bedeutet dies: Genügt ein telefonischer Kontakt bei der Fachkraft oder muss beispielsweise eine Mindestdauer an Bearbeitungszeit verbucht worden sein?

Ebenso stellt sich die Frage, wie die Fallkomplexität und damit die notwendige Bearbeitungszeit bei der Personalbemessung nach Fallzahlen berücksichtigt werden kann. Beispielhaft kann hier die in Punkt 5.1.5 erläuterte Maßnahme ‚Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung bei den Bestattungskosten' genannt werden. Die inhaltliche Prüfung der Unterhaltspflichtigen stellt ein komplexes und zeitaufwendiges Themenfeld im Rahmen der Sozialverwaltungssachbearbeitung dar. Die Fallbelastung eines gesondert auf diese Prüfung spezialisierten Mitarbeiters kann dabei nicht mit den Fallbelastungen anderer Mitarbeiter verglichen werden. Das heißt die unterschiedliche Komplexität der Fälle erklärt unterschiedliche Fallbelastungen pro Mitarbeiter.

Einen besonders bedeutenden Einfluss auf die Fallbelastung/ Mitarbeiter haben an dieser Stelle vorgegebene Standards. Sowohl fachlich- inhaltliche Qualitätsstandards als auch Standards in den Verwaltungabläufen beeinflussen die Bearbeitungszeit der Fälle und damit die Fallzahl pro Fachkraft insgesamt.

Wie sich zeigt ist eine korrekte Ermittlung der Fallzahlen nicht abschließend festgelegt und damit oft von Verwaltung zu Verwaltung unterschiedlich. Eine Vergleichbarkeit kann, vor allem aufgrund der hier erläuterten unterschiedlichen Komplexität der Fälle, daher nicht hinreichend gewährleistet sein. Rödl & Partner entschied daher gemeinsam mit den verantwortlichen Akteuren die Methode der qualitativen Personalbedarfsbemessung anzuwenden.

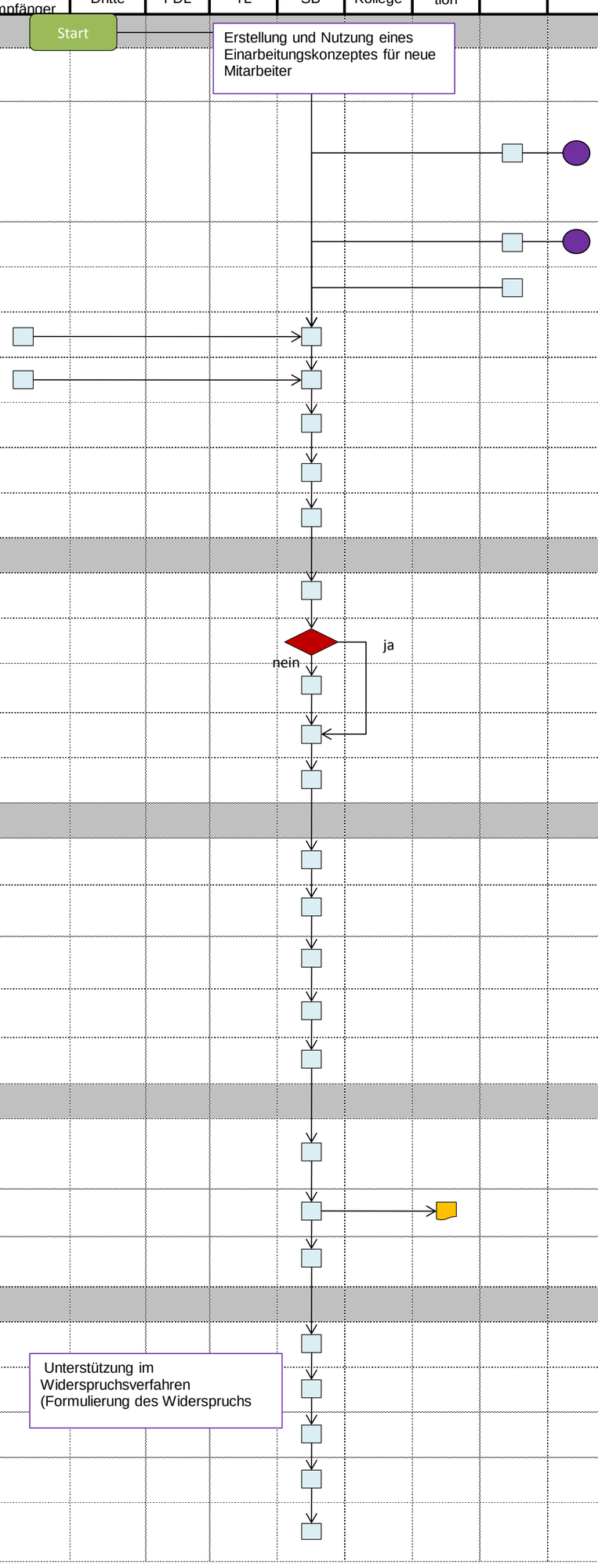
Prozesshandbuch Soziales

Symbol	Bedeutung
	Prozess
	Dokumentation (auch elektronisch); Dokument, Schriftstück, Akte
	Entscheidung, Verzweigung; es folgen verschiedene alternative Aktivitäten
	Schnittstelle zu anderem Akteur
	Grenzstelle eines Prozesses; Anfang, Ende, Verweis zu anderem KP
	Pfeil im normalen Prozessablauf
	es sind verschiedene alternative Aktivitäten möglich, die folgen können, aber nicht müssen; z.B. nach Entscheidungen, oder wenn es keine strikte Reihenfolge der Aktivitäten gibt

Inhaltsverzeichnis

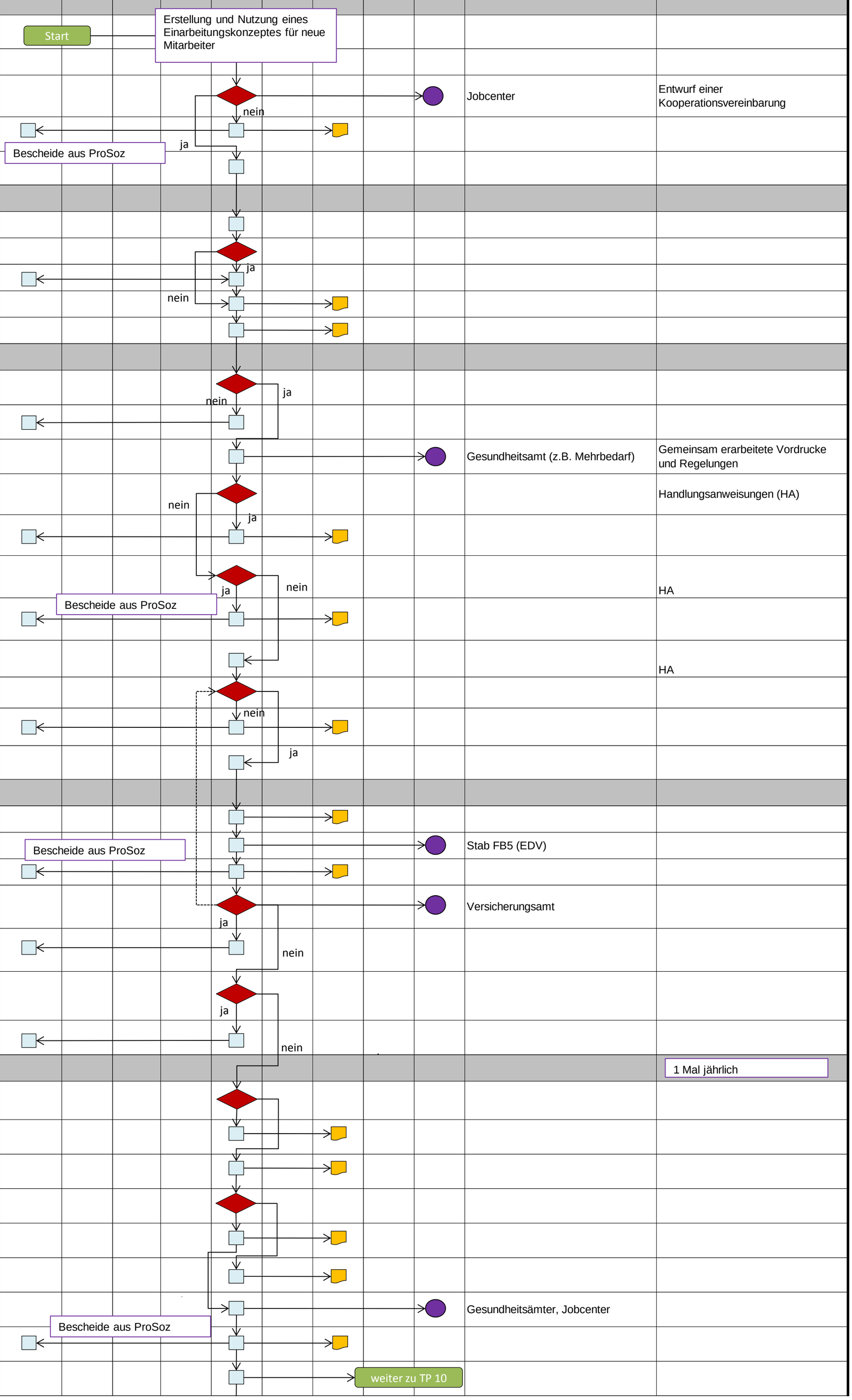
1 Versicherungsamt
2 Hilfen zum Lebensunterhalt
3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
4 Hilfen zur Gesundheit
5 Hilfen in anderen Lebenslagen- Bestattungskosten
6 Leistungen nach dem AsylbLG
7 Leistungen nach dem WoGG
8 BAföG
9 Hilfen zur Pflege ambulant
10 Hilfen zur Pflege stationär
11 Bildungs- und Teilhabepaket
12 Steuerung der Kosten der Unterkunft
13 Sonstige Prozesse
98 Leistungsprozesse
99 Allgemeine Tätigkeiten

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**										
1.1	Kontaktaufnahme durch ratsuchende Person										allgemeine Sprechstunde (Mi 9-12 Uhr ohne Termin, ansonsten nur nach Termin)
1.2	Kontaktaufnahme durch Schnittstelle									FD Soziales, FD Jugend, Jobcenter, Agentur für Arbeit, Stadt- und Gemeindeverwaltung, Rentenversicherung, Krankenkassen, Gesetzlicher Unfallversicherungsträger	
1.3	Kontaktaufnahme durch Beteiligte (6.1-6.10)										
1.4	Kontaktaufnahme Amtshilfeersuchen										
1.5	Anhörung des pers. Anliegens										
1.5.1	Erledigung oder Terminvergabe zur Beratung / Hausbesuch										
1.5.2	Aufklärung zu Sozialleistung(en), die nicht aus dem SGB VI geleistet werden										
1.5.3	Verweis auf zuständige Behörden oder Institutionen										
1.6	Erteilung allgemeine Auskünfte										
2	**Beratung**										
2.1	Individuelle Beratung nach Prüfung der Rentenversicherungsunterlagen										
2.2	Prüfung auf Vollständigkeit										
2.3	Wenn nicht vollständig: Anforderung restliche Unterlagen										
2.4	Anforderung rentenrechtlich relevante Unterlagen										
2.5	Erneute Terminvergabe										
3	**Antragsaufnahme**										
3.1	Kontenklärung										
3.2	Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung										
3.3	Leistungenen der ausländischen Alterssicherungssysteme										
3.4	Leistungen der Betriebsrentensysteme										
3.5	Leistungen gem. §10 Abs. 1 StrRehaG politisch Verfolgte										
4	**Antragsbearbeitung**										
4.1	Prüfung und Vervollständigung der von den Stadt- und Gemeindeverwaltungen eingehende Anträge										
4.2	Datenerfassung aller Anträge (Eingabe)										
4.3	Weiterleitung aller Anträge an die jeweiligen Rentenversicherungsträger										
5	**Nachbearbeitung**										
5.1	Prüfung der Leistungsbescheide der Rentenversicherung										
5.1.1	Entgegennahme von Widersprüchen										
5.1.2	Entgegennahme eines Antrages auf Überprüfung der Leistungsbescheide										
5.2	Fortführung und Überwachung der Wiedervorlage										
5.3	Aufstellung und Datenerfassung der Antragsbestätigung zur Vorlage bei nachrangigen Leistungsträgern										

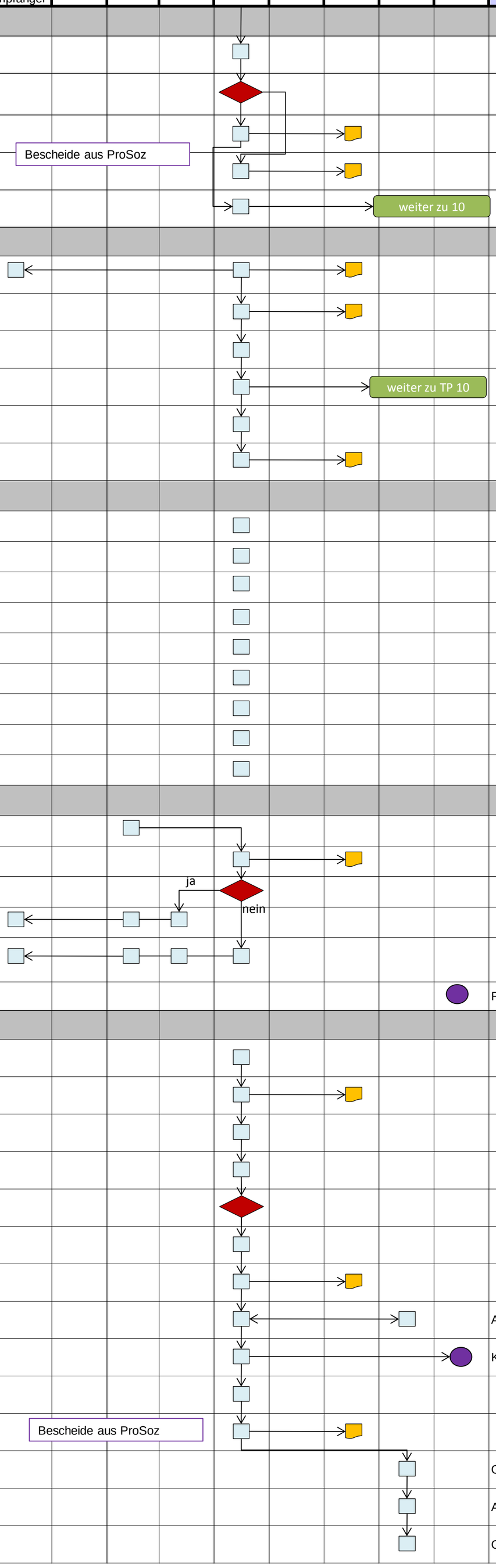


Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Beteiligte**											
6.1	VdK								☐			
6.2	Integrationsfachdienst								☐			
6.3	Schwerbehindertenvetretung aus Verwaltung und Betrieben								☐			
6.4	Ausländervertretung								☐			
6.5	Caritas, Diakonie und AWO								☐			
6.6	Soziale Dienste der Krankenhäuser								☐			
6.7	Bevollmächtigte und Betreuer								☐			
6.8	Bestattungsinstitute								☐			
6.9	Personal- und Betriebsräte								☐			
6.10	Aidshilfe								☐			
6.11	Integrationsstellen für Spätaussiedler								☐			
6.12	Integrationsstellen für Kontingentflüchtlinge								☐			
6.13	Integrationsstellen für Russlanddeutsche								☐			
6.14	Integrationsstellen BeKo								☐			
7	**Dokumentation**											
7.1	Eingabe					☐						
7.2	Akte anlegen					☐ →		⬠				
7.3	Wiedervorlage					☐						
7.4	Ablage					☐						

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**											
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter											
1.3	Prüfung der Zuständigkeit										Jobcenter	Entwurf einer Kooperationsvereinbarung
1.4	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid											
1.5	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt											
2.3	Persönliches Gespräch											
2.5	Stammdatenerfassung in SoDa											
2.6	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung der Vollständigkeit											
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.3	Wenn vollständig: materielle Prüfung										Gesundheitsamt (z.B. Mehrbedarf)	Gemeinsam erarbeitete Vordrucke und Regelungen
3.4	Prüfung des Vermögens											Handlungsanweisungen (HA)
3.5	Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid											
3.6	Kein Vermögen vorhanden: Prüfung des Einkommens											HA
3.7	Einkommen vorhanden: Ablehnungsbescheid											
3.8	kein Einkommen vorhanden: Bedarfsermittlung (KV, KdU)											HA
3.9	Anspruchsprüfung											
3.10	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid											
3.11	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in ProSoz und SoDa											
4.2	Zahlbarmachung										Stab FB5 (EDV)	
4.3	Bescheiderteilung											
4.4	Vorrangige Ansprüche prüfen (Unterhalt, Wohngeld, Rente)										Versicherungsamt	
4.5	Vorrangige Ansprüche vorhanden: geltend machen											
4.6	Wenn keine vorrangigen Ansprüche vorhanden: Prüfung sonstiger Ansprüche											
4.7	Sonstige Ansprüche vorhanden: geltend machen											
5	**Geplante Fallbearbeitung**											1 Mal jährlich
5.1	Wirtschaftliche Überprüfung											
5.1.1	Wenn Einkommen/Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid											
5.1.2	Wenn kein Einkommen/Vermögen: Weiterbewilligung (Bescheid)											
5.2	Überprüfung der Nebenkostenabrechnung											
5.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid											
5.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.3	Gesundheitliche Überprüfung										Gesundheitsämter, Jobcenter	
5.4	Bescheiderteilung											
5.8	Forderungsmanagement											



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Ungeplante Fallbearbeitung**											
6.1	Änderungsimpuls (intern, extern)											
6.2	Materielle Prüfung											HA
6.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid											
6.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
6.3	Forderungsmanagement								weiter zu 10			HA
7	**Fallbeendigung**											
7.1	Einstellungsbescheid											
7.2	Fallabschluss ProSoz / SoDa											
7.3	Prüfung der offenen Forderungen											
7.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 10			HA
7.5	Prüfverfahren											
7.6	Archivierung											
8	**Beratung**											
8.1	Auskünfte											
8.2	Allgemeine Beratung											
8.3	Fallberatung											
8.4	Sozialer Dienst											
8.5	Erstberatung											
8.6	Anamnese / Hilfeplan											
8.7	Hausbesuche											
8.8	Vermittlung externer Angebote											
8.9	Krisenintervention											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Bewertung / Sichtung durch FDL											
9.2	Eintrag in SoDa											
9.3	Abhilfeprüfung / Materielle Prüfung											
9.4	Wenn Prüfung positiv Abhilfebescheid TL + FDL											
9.5	Wenn Prüfung negativ Widerspuchsbescheid Vorlage durch TL Unterschrift durch FDL											
9.6	Klageverfahren										Rechtsamt	
10	**Unterhalt**											
10.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten											
10.2	Erinnerung, Zwangsgeld											
10.3	Eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen											
10.4	Nach Eingang Auswertung bezügl. Eink. und Vermögen											
10.5	Leistungsfähigkeit ja/nein Verwirkung ja/nein											
10.6	Festsetzung des Unterhaltes											
10.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid											
10.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten										Anwälte	
10.9	Anahmeanordn. an Kasse										Kasse	
10.10	Geldüberwachung											
10.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid											
10.12	Zivilrechtl. Klageverfahren										Gericht	
10.13	Titelerwirkung										Anwälte	
10.14	Zwangsvollstreckungsverfahren										Gerichtsvollzieher	



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
11	**Forderungsmanagement laufend**											
11.1	Anhörung											
11.2	Bescheiderteilung											
11.3	Annahmeanordnungen											
11.4	Einbehaltung											
11.5	Verrechnung											
11.6	Mitteilung / Bescheiderteilung		Bescheide aus ProSoz									
12	**Forderungsmanagement abgeschlossen**											
12.1	Anhörung											
12.2	Bescheiderteilung		Bescheide aus ProSoz									
12.3	Annahmeanordnungen											
12.4	Abgabeverfügung					Abgabe an Stab 1 (Forderungsmanagement)						
13	**Sozialer Dienst**											
13.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche										freie Träger, Krankenhäuser, Gemeindeverwaltungen, Sachbearbeiter, direkter Kontakt der Hilfesuchenden	
13.2	Abstimmungsgespräch mit SB											
13.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit externen Stellen										Externe Stellen	
13.4	Protokolle, Vermerke, Berichte, Organisation usw.											
13.5	Koordination des Projektes zur beruflichen Wiedereingliederung (JuWe)											

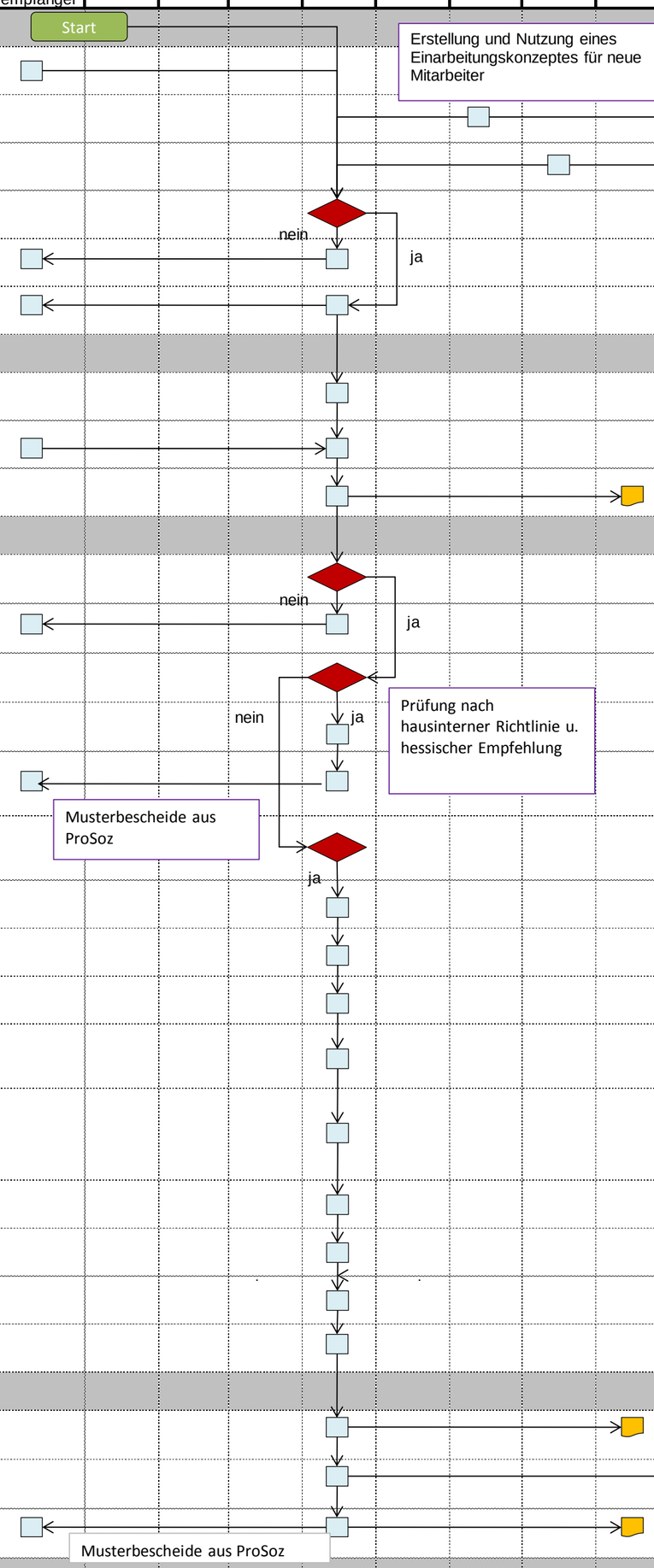
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**	Start				Erstellung und Nutzung eines Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter					
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger										
1.2	Kontktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter
1.3	Kontaktaufnahme durch andere Institution										z.B. Gesundheitsamt
1.4	Prüfung der Zuständigkeit										
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnung, evtl. Hinweis HLU										
1.5	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung										
2	**Antragseingang**										
2.1	Eingang per Post										
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt										
2.3	Persönliches Gespräch										
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa										
2.5	Aktenanlage										
3	**Antragsprüfung**										
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit										
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen										
3.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung										Gesundheitsamt (z.B. Mehrbedarf)
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
3.3	Wenn materielle Prüfung positiv: Bedarfsermitllung										
3.4	Anspruchsprüfung	Bescheide aus ProSoz									
3.4.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehungsbescheid										
3.5	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung										
4	**Leistungsgewährung**										
4.1	Dateneingabe in ProSoz und SoDa										
4.2	Zahlbarmachung										Stab FB5 (EDV)
4.3	Bescheiderteilung										
4.4	Prüfung vorrangige Ansprüche (Unterhalt, Rente)										Versicherungsamt
4.4.1	Wenn Prüfung negaitiv (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
4.5	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Bewilligungsbescheid										
5	**Fallbearbeitung**										
5.1	**geplante Fallbearbeitung**										
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung										
5.1.1.1	Wenn Einkommen/Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid										
5.1.1.2	Wenn kein Einkommen/Vermögen: Weiterbewilligung (Bescheid)										
5.1.2	Prüfung der Nebenkosten										
5.1.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid										
5.1.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
5.1.3	Forderungsmanagement								weiter zu TP S.2		
5.2	**ungeplante Fallbearbeitung**										
5.2.1	Änderungsimpuls (intern, extern)										
5.2.2	materielle Prüfung										
5.2.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid										
5.2.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
5.2.3	Forderungsmanagement								weiter zu TP S.2		
6	**Fallbeendigung**										
6.1	Einstellungsbescheid										
6.2	Eingabe in ProSoz und SoDa										
6.3	Prüfung der offenen Forderungen										
6.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP S.2		
6.5	Prüfungsverfahren										
6.6	Archivierung								Ende		

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
7	**Widersprüche**											
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
7.2	Eintrag in SoDa											
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung	Bescheide aus ProSoz			ja		nein					
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL											
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
8	**Unterhalt**											
8.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten											
8.2	Erinnerung, Zwangsgeld											
8.3	eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen											
8.4	Nach Eingang Auswertung bezgl. Eink. Und vermögen											
8.5	Leistungsfähigkeit Ja/nein Verwirkung ja/nein											
8.6	Festsetzung des Unterhaltes											
8.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid											
8.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten										Anwälte	
8.9	Anahmeanordn. an Kasse										Kasse	
8.10	Geldüberwachung											
8.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid	Bescheide aus ProSoz										
8.12	Zivilrechtl. Klageverfahren										Gericht	
8.13	Titelerwirkung										Anwälte	
8.14	Zwangsvollstreckungsverfahren										Gerichtsvollzieher	
9	**Forderungsmanagement**											
9.1	**Forderungmanagment abgeschlossen**											
9.1.1	Anhörung											
9.1.2	Bescheiderteilung											
9.1.3	Einstellung Fall											
9.1.4	Anordnung											
9.1.5	Abgabeverfügung											
9.2	**Forderungsmanagement laufend**											
9.2.1	Anhörung											
9.2.2	Bescheiderteilung	Bescheide aus ProSoz										
9.2.3	Annahmeanordnungen											
9.2.4	Einbehaltung											
9.2.5	Verrechnung											
9.2.6	Mitteilung / Bescheiderteilung	Bescheide aus ProSoz										
10	**Beratung**											
10.1	Auskünfte											
10.2	Allgemeine Beratung											
10.3	Fallberatung											
10.4	Sozialer Dienst											
10.5	Erstberatung											
10.6	Anamnese / Hilfeplan											
10.7	Hausbesuche											
10.8	Vermittlung externer Angebote											
10.9	Krisenintervention											
11	**Sozialer Dienst**											
11.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche											
11.2	Abstimmungsgespräch mit SB											
11.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit externen Stellen										Externe Stellen	
11.4	Protokolle, Vermerke, Berichte, Organisation usw.											
11.5	Koordination des Projektes zur beruflichen Wiedereingliederung (JuWe)											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**										
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger										
1.2	Kontaktaufnahme durch andere Institution									z.B. Krankenhäuser	
1.3	Prüfung der Zuständigkeit										
1.3.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid										
1.3.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung										
2	**Antragseingang**										
2.1	Eingang per Post										
2.2	Prüfung										
2.3	Vorgang anlegen										
3	**Antragsprüfung**										
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit										
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen										
3.1.2	Wenn vollständig: materielle Prüfung (Vermögen)										
3.2	Materielle Prüfung										
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
3.2.2	Wenn materielle Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Bedarfsermittlung										
3.3	Anspruchsprüfung										
3.3.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid										
3.3.2	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung										
	Leistungsgewährung										
4.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**										
4.1.1	Wahlschreiben Krankenkasse										
4.1.2	Bescheiderteilung										
4.1.3	Anmeldung										
4.1.4	IKOL-Eingabe										
4.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**										
4.2.1	Bescheiderteilung										
4.2.2	IKOL-Eingabe										
4.2.3	Ausstellung Krankenschein										
4.3	**Hilfe zur Gesundheit**										
4.3.1	Bescheiderteilung										
4.3.2	IKOL-Eingabe + Beendigung										
4.3.3	Zahlbarmachung										
5	**Fallbearbeitung**										
5.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**										
5.1.1	Quartalsabrechnung Krankenkasse / IKOL-Buchung										
5.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**										
5.2.1	Prüfung Abrechnung										
5.2.1.1	Wenn Prüfung positiv: IKOL-Buchung										
5.2.1.1.1	Sonstige Kosten (Häusliche Pflege u.a.)										
5.2.1.1.2	Rezepte										
5.2.1.1.3	Krankenscheine (Arzt / Zahnarzt)										
5.2.1.1.4	Transportkosten										
5.2.1.1.5	Ambulante Kosten										
5.2.1.1.6	Stationäre Kosten										
5.2.1.2	Wenn Prüfung negativ: Rückgabe an Leistungserbringer										

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Fallbeendigung**											
6.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**											
6.1.1	Abmeldung Krankenkasse											
6.1.2	Einstellung IKOL											
6.1.3	Rückforderung KV-Karte								Ende			
6.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**											
6.2.1	Einstellung IKOL								Ende			
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Beratung											
7.3	Fallberatung											
8	**Widersprüche**											
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
8.2	Eintrag in SoDa											
8.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				ja		nein					
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid TL	Bescheide aus ProSoz										
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											

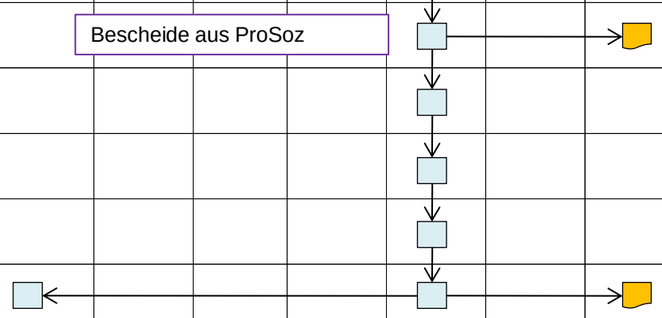
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	BU	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle	
		Hilfeempfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege						
1	**Erster Kontakt**	Start											
1.1	Kontaktaufnahme durch Leistungberechtigte												
1.2	Kontakt durch andere Institution												Stadt-/Gemeindeverwaltungen, Heime, Krankenhäuser usw.
1.3	Kontakt durch Bestattungsunternehmen												Bestattungsunternehmen
1.4	Prüfung der Zuständigkeit (örtlich, sachlich)												
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Behörde												
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung												
2	**Antragseingang**												
2.1	Eingang per Post												
2.2	Persönliche Vorsprache / telefonsiche Kontaktaufnahme												
2.3	Erfassung Stammdaten EDV u. Aktenanlage												
3	**Antragsprüfung**												
3.1	Vollständigkeitsprüfung Anträge												
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen												
3.1.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung / Höhe Ansprüche												
3.2	materielle Prüfung												
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid												
3.2.2	Wenn materielle Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Prüfung Erb- oder Unterhaltsrecht												
3.3	Prüfung Erb- oder Unterhaltsrecht												
3.3.1	Vollständigkeit aller Erben												
3.3.2	Prüfung Unterhaltsverpflichteter nach den Vorgaben des BGB												
3.3.3	Wenn vorrangige Ansprüche gegen Erbe oder Unterhaltsverpflichtet bestehen: Ablehungsbescheid												
3.3.4	Wenn keine vorrangige Ansprüche gegen Erbe oder Unterhaltsverpflichtet bestehen: Leistungsgewährung												
3.4	Religiöse Besonderheiten												
3.5	Arten der Bestattung												
3.5.1	Prüfung Bedarf würdevolle Bestattung												
3.6	Entscheidung über Leistungsgewährung												
4	**Leistungsgewährung**												
4.1	Dateneingabe												
4.2	Zahlbarmachung												Finanzen/ Kasse
4.3	Bescheiderteilung												
5	**Beratung**												
5.1	Auskünfte												
5.2	Allgemeine Beratung												
5.3	Einzelfallbezogene Beratung												
6	**Qualitätsstandards**												
6.1	Handlungsvorgaben intern												
6.2	Friedhofsordnung des jeweiligen Bestattungsortes												
6.3	Ordnungsrecht , BGB, SGB XII												
7	**Widerspruchsverfahren**												
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL												
7.2	Datenerfassung												
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung												
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid durch SB												
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)												

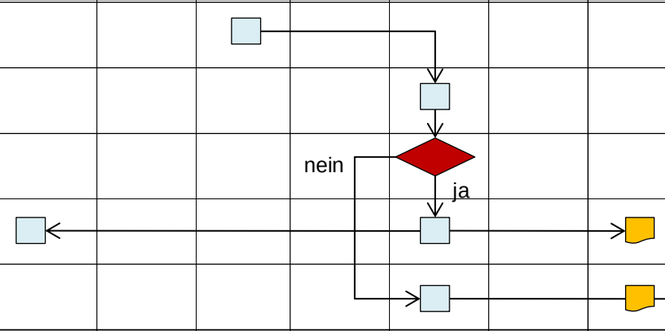


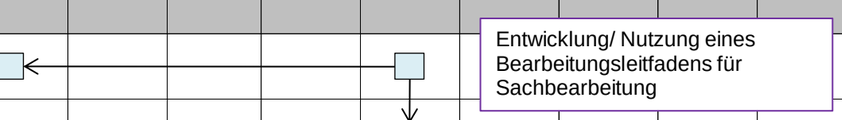
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Zuweisung durch RP / Hess. Erstaufnahmeeinrichtung											
1.2	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.3	Kontaktaufnahme durch andere Institution (z.B. Ausländerbehörde)											
1.4	Prüfung der Zuständigkeit											
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid											
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt											
2.3	Persönliches Gespräch											
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa u.a.											
2.5	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit											
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.1.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung (Vermögen)											
3.2	Materielle Prüfung (Vermögen)											
3.2.1	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
3.2.2	Wenn Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Bedarfsermittlung (Einkommen, KdU)											
3.3	Anspruchsprüfung Prüfung KV											
3.3.1	Wenn Prüfung positiv: gesetzliche KV über Familienversicherung											
3.3.2	Wenn Prüfung negativ: Krankenhilfe § 4 AsylbLG (siehe Prozess Krankenhilfe)											
3.4	Entscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in Prosoz und SoDa											
4.2	Zahlbarmachung (Überweisung und Barauszahlung)											
4.3	Bescheiderteilung											
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**geplante Fallbearbeitung**											
5.1.1	wirtschaftliche Überprüfung											
5.1.1.1	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.1.1.2	Wenn Überprüfung positiv (Anspruch): Bewilligungsbescheid											
5.1.1.3	Prüfung der Nebenkosten											
5.1.1.3.1	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.1.1.3.2	Wenn Überprüfung positiv: Bewilligungsbescheid											
5.1.2	Prüfung Kostenübernahme im Krankheitsfall											
5.1.2.1	Statusanfrage Ausländerbehörde										Ausländerbehörde	
5.1.2.2	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.1.2.3	Wenn Überprüfung positiv: Bewilligungsbescheid											
5.1.3	Prüfung vorrangiger Ansprüche											
5.1.3.1	Wenn Prüfung positiv: Verweis an andere Stelle											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
5.2	**Ungeplante Fallbearbeitung**											
5.2.1	Änderungsimpuls											
5.2.1.1	Beihilfen (Möbel u. a.)											
5.2.1.2	Auszug GU											
5.2.1.3	Sprachkurse											
5.2.1.4	Krankheit											
5.2.1.5	freiwillige Ausreise											
5.2.2	Prüfung											
5.2.3	Bescheiderteilung											
5.2.4	Forderungsmanagement							weiter zu TP 3.5				
5.2.5	Prüfung vorrangiger Ansprüche (Kindergeld, Verpflichtungserklärung)											
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Einstellungsbescheid											
6.2	Eingabe in Prosoz, SoDa u. a.											
6.3	Prüfung der offenen Forderungen											
6.3.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehnungsbescheid											
6.4	Wenn Prüfung positv: Forderungsmanagement							weiter zu TP 3.5				
6.5	Prüfungsverfahren											
6.6	Archivierung							Ende				
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Fallberatung											
7.3	Fallberatung											
7.4	Sozialer Dienst											
7.4.1	Antragsaufnahme											
7.4.2	Erstberatung und Folgeberatung											
7.4.3	Hausbesuche											
7.4.4	Vermittlung ext. Angebote											
7.4.5	Krisenintervention											
7.4.6	IOM / REAG Verfahren (Abwicklung freiw. Ausreise)											
7.4.7	Verteilung, Unterbringung Asylbewerber											
7.4.8	Beratung in GU											
7.4.9	Koordination mit IB											
7.4.10	Amnanese / Hilfeplan											
7.4.11	Koordination mit GU											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
8	**Schnittstellen**											
8.1	Gesundheitsamt											
8.2	Forderungsmanagement											
8.2.1	Forderungsmanagement abgeschlossen											
8.2.1.1	Anhörung											
8.2.1.2	Bescheid											
8.2.1.3	Einstellung Fall											
8.2.1.4	Anordnung											
8.2.1.5	Abgabeverfügung											
8.2.2	Forderungsmanagement laufend											
8.2.2.1	Anhörung											
8.2.2.2	Bescheiderteilung											
8.2.2.3	Änderungsanordnung											
8.2.2.4	Einbehaltung											
8.2.2.5	Verrechnung											
8.2.2.6	Mitteilung / Bescheiderteilung											
8.3	Ausländerbehörde											
8.4	Finanzen / Kasse											
8.5	RP											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
9.2	Eintrag in SoDa											
9.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung											
9.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid (GrundsatzAsyl)											
9.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Abgabe an RP Widerspruchsbescheid, Klage RP										RP	
10	**Unterhalt**											
10.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten											
10.2	Erinnerung, Zwangsgeld											
10.3	eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen											
10.4	Nach Eingang Auswertung bezgl. Eink. und Vermögen											
10.5	Leistungsfähigkeit ja/nein Verwirkung ja/nein											
10.6	Festsetzung des Unterhaltes											
10.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid											
10.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten										Anwälte	
10.9	Annahmeanordn. an Kasse										Kasse	
10.10	Geldüberwachung											
10.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid											
10.12	Zivilrechtl. Klageverfahren										Gericht	
10.13	Titelerwirkung										Anwälte	
10.14	Zwangsvollstreckungsverfahren										Gerichtsvollzieher	
11	**Sozialer Dienst**											
11.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche											
11.2	Abstimmungsgespräch mit SB											
11.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit internen und externen Stellen										Interne und externe Stellen	
11.4	Protokolle, Vermerk, Berichte, Organisation, etc.											







Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Kontaktaufnahme durch Antragsteller											
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter	
1.3	Kontaktaufnahme durch Regionalteam										Regionalteam	
1.4	Kontaktaufnahme durch andere Institution										z.B. Betreuer	
1.5	Beratung									weiter zu TP 8		
1.6	Prüfung der Zuständigkeit											
1.7	Wenn nicht zuständig: Info an Kontakt											
1.8	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Plausibilitätsprüfung											
2.3	persönliches Gespräch (auf Wunsch des Antragstellers)											
2.4	Beratung									weiter zu TP 8		
2.5	Stammdatenerfassung in Soda und HeWoG-Web											
2.6	Akte anlegen											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit											
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.3	Wenn vollständig: Ermittlung von Einkommen und Vermögen											
3.4	Plausibilitätsprüfung											
3.4.1	Wenn Plausibilitätspüfung negativ: weiter 3.2											
3.5	Anspruchsprüfung											
3.5.1	Wenn kein Anspruch besteht: weiter 4											
3.5.2	Wenn Anspruch besteht: weiter 5											
4	**Ablehnung**											
4.1	Dateneingabe in HeWoG-Web										HZD	
4.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
4.3	Bescheiderteilung										HZD	Schnelle Information an Antragsteller über Ablehnung
4.4	Dateineingabe Soda											
5	**Leistungsgewährung**											
5.1	Dateneingabe in HeWoG-Web										HZD	
5.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
5.3	Bescheiderteilung										HZD	
5.4	Dateineingabe Soda											
5.5	Zahlung der Leistung										HCC	

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Sonstige Fallbearbeitung**											
6.1	Änderungsimpuls (intern / extern)											
6.2	Beratung								weiter zu TP 8			
6.3	materielle Prüfung											
6.3.1	Wenn Vermögen / Einkommen vorhanden: Ablehungs- od. Änderungsbescheid				nein	ja				HZD		
6.3.2	Wenn kein Vermögen / Einkommen vorhanden: Dateneingabe in HeWoG-Web									HZD		
6.4	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
6.5	Erteilung Änderungsbescheid									HZD		
6.6	Dateneingabe Soda											
6.7	Zahlung der Leistung									HCC		
6.8	Forderungen bearbeiten								weiter zu TP 10			
7	**Fallbeendigung**											
7.1	Prüfung der offenen Forderungen											
7.2	Wenn offene Forderung vorhanden: Bearbeitung offener Forderungen				nein	ja			weiter zu TP 10			
7.3	Wenn keine offenen Forderung: Eingabe in Soda											
7.4	Archivierung								Ende			
8	**Beratung**											
8.1	Auskünfte											
8.2	Allgemeine Beratung											
8.3	Fallberatung											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Bewertung											
9.2	Sichtung											
9.3	Dateneingabe in Widerspruchsdatei											
9.4	Dateneingabe in Soda											
9.5	Materielle Prüfung				nein	ja						
9.6	Abhilfe											
9.6.1	Dateneingabe HeWoG-Web									HZD		
9.6.2	Bescheiderteilung									HZD		
9.6.3	Zahlung der Leistung									HCC		
9.6.4	Dateneingabe Widerspruchsdatei											
9.6.5	Dateneingabe in Soda											
9.7	keine Abhilfe											
9.7.1	Sachverhaltsdarstellung											
9.7.2	Einschaltung Anhörungsausschuss									Anhörungsausschuss		
9.7.3	Beratung									Anhörungsausschuss		
9.7.4	Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
9.7.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei											
9.7.6	Dateneingabe in Soda											
10	**Forderungen bearbeiten**											
10.1	Anhörung											
10.2	Bescheiderteilung											
10.3	Veränderung von Ansprüchen											
10.4	Annahmeanordnungen											
10.5	Einleitung des Vollstreckungsverfahrens									Kreiskasse		

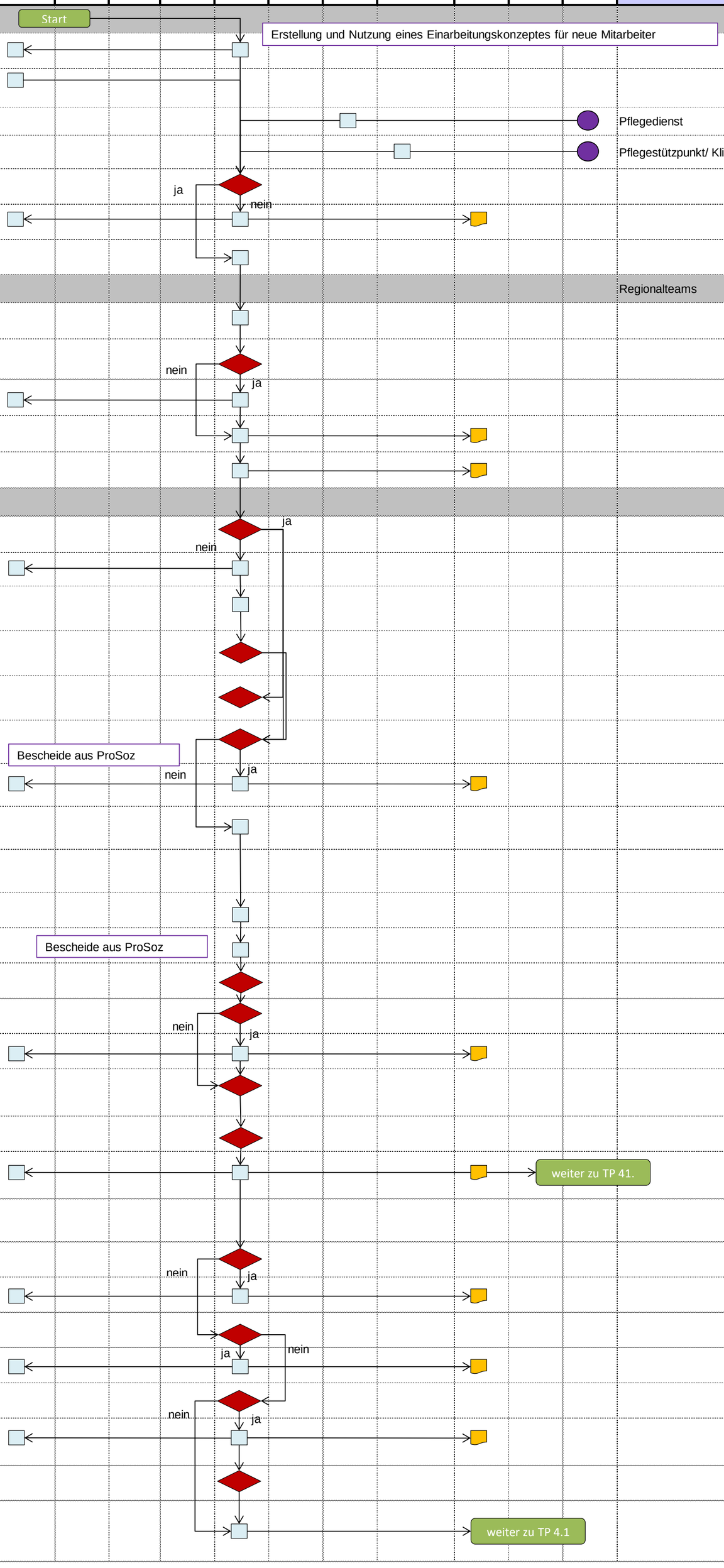
Nachvollziehbarkeit und Transparenz der Entscheidung für Antragsteller

Nutzung des Infoblattes für Vollziehungsbeamten

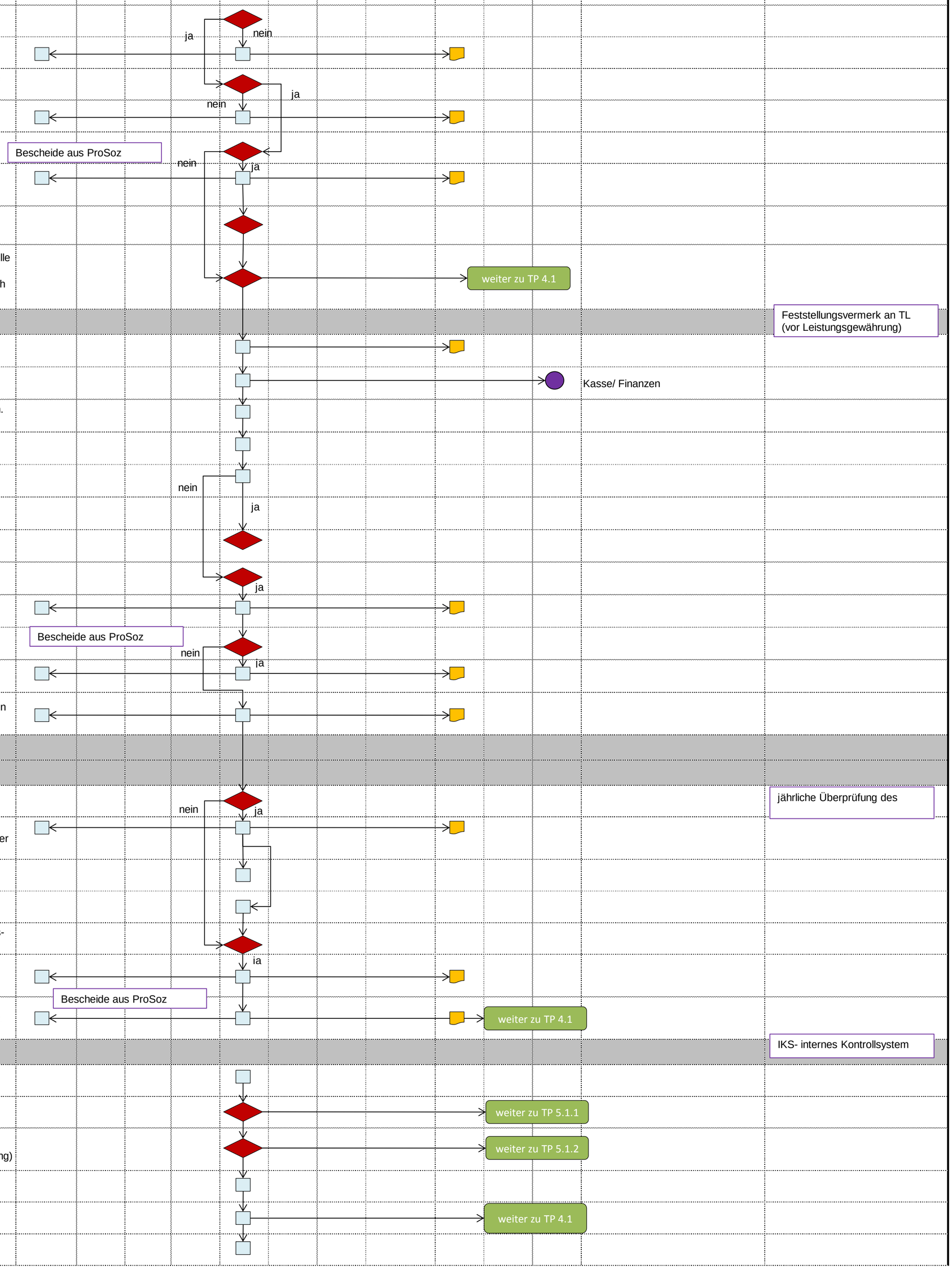
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**	Start									
1.1	Kontaktaufnahme durch Antragsteller										
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter
1.3	Kontaktaufnahme durch Jugendamt										Jugendamt
1.4	Kontaktaufnahme durch LWV										LWV
1.5	Kontaktaufnahme duch andere Institution										z.B. Schulen
1.6	Beratung									weiter zu TP 7	
2	**Antragseingang**										
2.1	Eingang per Post										
2.2	Prüfung der Zuständigkeit										
2.3	Wenn nicht zuständig: Weiterleitung an zuständige BAföG-Behörde										andere BAföG-Behörde
2.4	Prüfung persönlicher Kontakt										
2.5	Persönliches Gespräch										
2.6	Beratung									weiter zu TP 7	
2.7	Stammdatenerfassung in BFöG-BD										
2.8	Akte anlegen										
3	**Antragsprüfung**										
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit										
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen										
3.3	Wenn vollständig: Ermittlung von Einkommen und Vermögen										
3.4	Anspruchsprüfung										
3.5	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid										
3.6	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung										
4	**Leistungsgewährung**										
4.1	Dateneingabe in BAföG-DB und HeBaV-Programm										HZD
4.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")										
4.3	Bescheiderteilung										HZD
4.4	Auszahlung der Leistung										HCC
5	**Sonstige Fallbearbeitung**										
5.1	Änderungsimpuls (intern / extern: Fehlzeiten in den Schulen, Schulabbruch, Adress- oder Kontoänderungen, Veränderung i.d. pers. Verhältnissen)										
5.2	Beratung									weiter zu TP 7	
5.3	Materielle Prüfung										
5.3.1	Wenn Vermögen / Einkommen vorhanden: Ablehungs- od. Änderungsbescheid										HZD
5.3.2	Wenn kein Vermögen / Einkommen vorhanden: Dateneingabe in BAföG-DB und HZD-Programm										HZD
5.4	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")										
5.5	Erteilung Änderungsbescheid										HZD
5.6	Auszahlung der Leistung										HCC
5.7	Forderungen bearbeiten									weiter zu TP 9	
6	**Fallbeendigung**										
6.1	Prüfung der offenen Forderungen										
6.2	Wenn offene Forderung vorhanden: Bearbeitung offener Forderungen									weiter zu TP 9	
6.3	Wenn keine offenen Forderung										
6.4	Eingabe in BAföG-DB										
6.5	Archivierung									Ende	

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte					☐						
7.2	Allgemeine Beratung					☐						
7.3	Fallberatung					☐						
8	**Widersprüche**											
8.1	Allgemeine Bewertung			☐								
8.2	Sichtung				☐							
8.3	Dateneingabe in Widerspruchsdatei				☐			☐				
8.4	Dateneingabe in BAföG-DB					☐		☐				
8.5	Materielle Prüfung					◆						
8.6	Abhilfe					ja		nein				
8.6.1	Dateneingabe in BAföG-DB und HZD-Programm					☐		☐		●	HZD	
8.6.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip)					☐		☐				
8.6.3	Bescheiderteilung	☐				☐		☐		●	HZD	
8.6.4	Auszahlung der Leistung	☐				☐		☐		●	HCC	
8.6.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei und BAföG-DB					☐		☐				
8.7	keine Abhilfe					☐						
8.7.1	Sachverhaltsdarstellung					☐		☐				
8.7.2	Einschaltung Anhörungsausschuss				☐			☐		●	Anhörungsausschuss	
8.7.3	Beratung	☐			☐			☐		●	Anhörungsausschuss	
8.7.4	Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)	☐		☐	☐			☐				
8.7.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei und BAföG-DB					☐		☐				
9	**Forderungen bearbeiten**											
9.1	Anhörung					☐		☐				Teilprozessziel: Alle Möglichkeiten nutzen, die die Software bietet (z.B. Kontrolle des Eingangs des Rückforderungsbetrags u.v.m.)
9.2	Bescheiderteilung	☐				☐		☐				
9.3	Veränderung von Ansprüchen					☐		☐				
9.4	Annahmeanordnungen					☐		☐				
9.5	Einleitung des Vollstreckungsverfahrens					☐		☐		●	Kreiskasse	

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege						
1	**Erster Kontakt**												
1.1	Kontaktaufnahme durch Hausbesuch												
1.2	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger												
1.3	Kontaktaufnahme durch Pflegedienst												Pflegedienst
1.4	Kontaktaufnahme durch Pflegestützpunkt/ Klinik / Pflegekasse												Pflegestützpunkt/ Klinik/ Pflegekasse
1.5	Prüfung der Zuständigkeit												
1.5.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Stelle												
1.5.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung												
2	**Antragseingang**												Regionalteams
2.1	Eingang per Post/ Fax/ E-Mail												
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt												
2.3	Persönliches Gespräch												
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa												
2.5	Aktenanlage												
3	**Antragsprüfung**												
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit												
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen												
3.1.2	Wenn vollständig: Prüfung der Einkommens- und Vermögenssituation												
3.2	Prüfung der Einkommens- und Vermögenssituation												
3.2.1	Prüfung bei "üblicher" Hilfebedürftigkeit												
3.2.2	Prüfung bei Darlehensfällen												
3.3	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid												
3.4	Wenn Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Pflegebedarfsermittlung												
3.4.1	Pflegebedarfsermittlung bei sog. Betreuungsfällen												
3.4.1.1	Feststellung der Pfelgebedürftigkeit durch ärztlichen Dienst												
3.4.1.1.1	Keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbedcheid												
3.4.1.1.2	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung Versorgung												
3.4.1.2	Prüfung private Versorgung												
3.4.1.2.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid												
3.4.1.2.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung												
3.4.1.3	Prüfung private + professionelle Versorgung												
3.4.1.3.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid												
3.4.2	Pflegebedarfsermittlung bei Pflichtversicherten / freiw. Versicherten												
3.4.2.1	Anforderung Gutacchten MTK												
3.4.2.2	Wenn keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbescheids												
3.4.2.3	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung private Versorgung												
3.4.2.4	Prüfung private Versorgung												
3.4.2.4.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid												
3.4.2.4.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung												
3.4.2.5	Prüfung private Versorgung + professionelle Versorgung												
3.4.2.5.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid unter Anrechung vorrganiger Leistungen												



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure											Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege							
3.4.3	Pflegebedarfsermittlung bei Sonderkonstellationen													
3.4.3.1	Feststellung der Pfelgebedürftigkeuit durch ärztlichen Dienst													
3.4.3.2	Wenn keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbescheid													
3.4.3.3	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung private Versorgung													
3.4.3.4	Prüfung private Versorgung													
3.4.3.4.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid													
3.4.3.4.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung													
3.4.3.5	Prüfung private Versorgung + professionelle Versorgung													
3.4.3.5.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid - Besonderheit bei Asyl -> nur medizinisch notwendige Pflegeverrichtungen													
4	**Leistungsgewährung**													
4.1	Eingabe in EDV (SoDa, ProSoz, Excel)													
4.2	Zahlbarmachung												Kasse/ Finanzen	
4.2.1	Pflegegeldzahlung HE / gekürzt pausch. Pflegegeld													
4.2.2	Rechnungsprüfung + -anweisung an Pflegedienst													
4.2.3	Prüfung und Anweisung Aufwendungsersatz an Privatpersonen													
4.3	Prüfung / Berücksichtigung vorrang. Ansprüche													
4.3.1	Im Rahmen der Kombinationspflege													
4.3.2	Im Rahmen Pflegestufenwechsel (Ersatzansprüche)													
4.3.3	Wenn vorrangige Ansprüche Bedarf überschreiten: Ablehnungsbescheid													
4.4	Prüfung sonst. Ansprüche (Annexleistungen, Blindengeld)													
4.4.1	Wenn sonstige Ansprüche Bedarf überschreiten: Ablehnungsbescheid													
4.5	Sofern keine vorrangigen oder sonstigen Ansprüche: Leistungsbescheid													
5	**Fallbearbeitung**													
5.1	**Geplante Fallbearbeitung**													
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung													
5.1.1.1	Wenn Überschreitung Einkommens-/Vermögenfreigrenze: Entscheidung über weitere Hilfegewährung													
5.1.1.1.1	Alternative a: Ablehnungsbescheid													
5.1.1.1.2	Alternative b: Einzug von Überschreitungsbeträgen													
5.1.2	gesundh. Überprüfung (Wiederholungs- oder Nachbegutachtung)													
5.1.2.1	Wenn gesundheitliche Überprüfung keinen Pflegebedarf ausweist: Ablehungsbescheid													
5.1.3	Wenn gesundheitliche Überprüfung weitergehenden Pfelgebedarf ausweist: ggf. Änderungsbescheid													
5.2	**ungeplante Fallbearbeitung**													
5.2.1	Änderungsimpuls (z.B. Änderung Pflegebedarf)													
5.2.2	ggf. wirtschaftliche Überprüfung													
5.2.3	ggf. gesundh. Überprüfung (Wiederholungs- oder Nachbegutachtung)													
5.2.4	Leistungserbringerwechsel													
5.2.4.1	Bescheiderteilung													
5.2.4.2	Nachricht an Pfelgedienst													

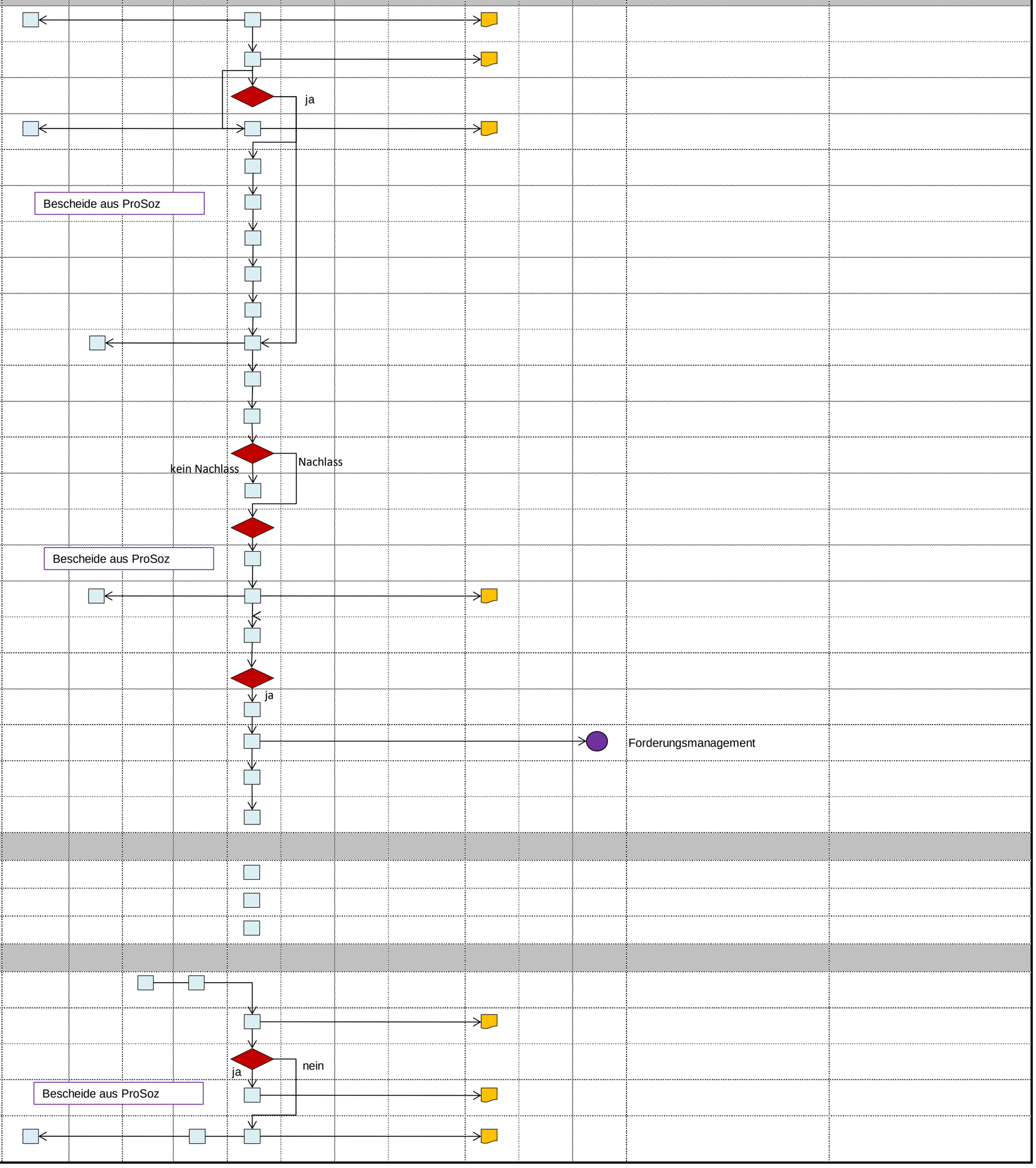


Feststellungsvermerk an TL (vor Leistungsgewährung)

jährliche Überprüfung des

IKS- internes Kontrollsystem

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure											Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege							
6	**Fallbeendigung**													
6.1	Einstellungsbescheid													
6.2	Eingabe in EDV (SoDa, ProSoz, Excel)													
6.3	Prüfung der offenen Forderungen													
6.3.1	Wenn keine offenen Forderungen: Abschlussverfügung													
6.3.2	Wenn Prüfung...Überzahlung Pflegegeld (z.B. bei Heimaufnahme)													
6.3.2.1	Anhörung vor Bescheiderteilung													
6.3.2.2	Rückforderungsbescheid													
6.3.3	Wenn Prüfung… Kostenerstattung mit anderen Trägern													
6.3.3.1	Abrechnung mit anderen Sozialleistungsträgern													
6.4	Prüfung Kostenersatz durch Erben (Tod)													
6.4.1	Kontakt Nachlassgericht													
6.4.2	Auswertung Sterbefallsanzeige													
6.4.2.1	Entscheifung über Kostenersatz druch Erben													
6.4.2.1.1	wenn kein Nachlass dann Abschlussverfügung													
6.4.2.1.2	wenn Nachlass: Prüfung Kostenersatz													
6.4.2.1.2.1	Anhörung vor Bescheiderteilung													
6.4.2.1.2.2	Forderungsbescheid (an Erben)													
6.5	Abschlussverfügung													
6.5.1	Versuch des FD 50 zum Einzug der Forderung gescheitert													
6.5.2	Fall beendet													
6.6	Abgabe Forderungsmanagement												Forderungsmanagement	
6.7	Geltendmachung der Darlehensforderung													
6.8	Archivierung													
7	**Beratung**													
7.1	Auskünfte													
7.2	Allgemeine Fallberatung													
7.3	Fallberatung													
8	**Widersprüche**													
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL / TL													
8.2	Eingabe in Soda													
8.3	Abhilfeprüfung													
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid SB													
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (TL); Sachverhaltsdarstellung (SB), Klage													

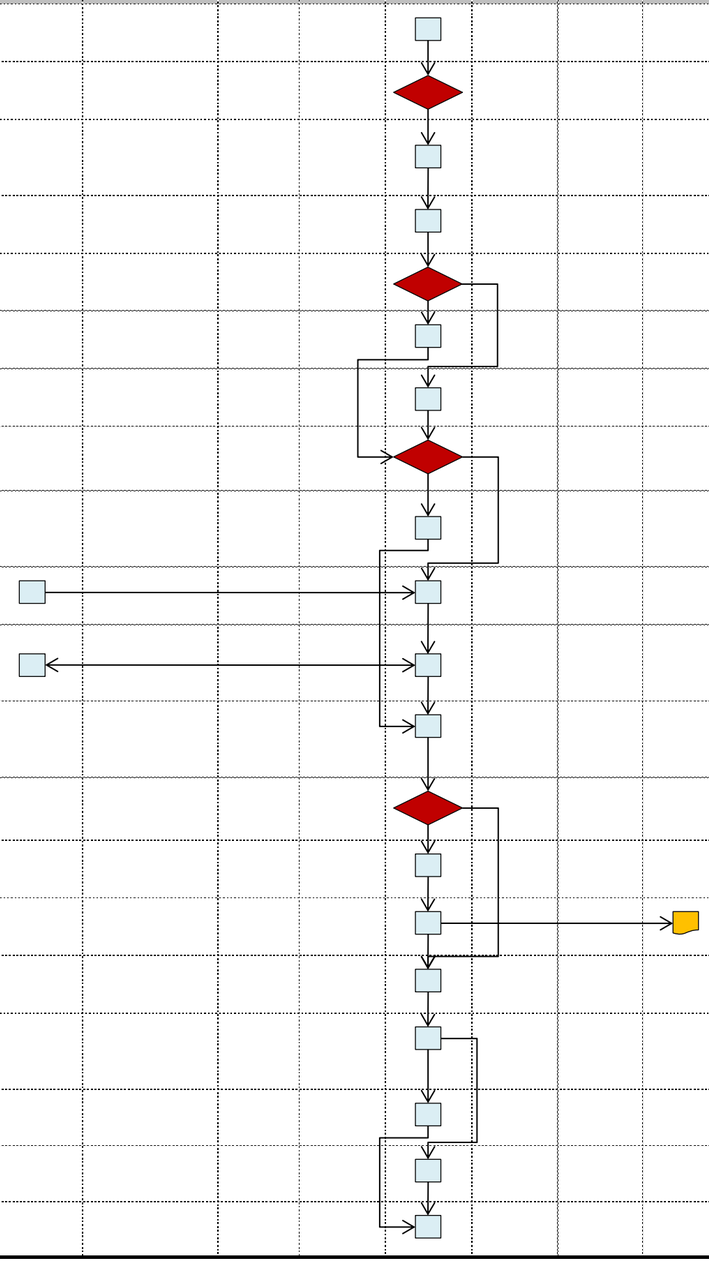


Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle	
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtig-ter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start				Erstellung und Nutzung eines Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter						
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.2	Kontaktaufnahme durch Betreuer, Bevollmächtigte, Angehörige											
1.3	Kontaktaufnahme durch Einrichtung, Krankenhaus										Einrichtung, Krankenhaus	
1.4	Prüfung der Zuständigkeit (örtlich, sachlich)				ja	nein						
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständigen Träger										Zuständiger Träger	
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post, E-Mail, Fax											
2.2	telefonisches, persönliches Gespräch											Persönliche Beratung immer
2.3	Stammdatenerfassung in Excel											
2.4	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit				ja	nein						
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.1.2	Wenn vollständig: materielle Prüfung (Vermögen und Einkommen)											
3.2	Materielle Prüfung (Vermögen und Einkommen)					ja	nein					
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
3.2.2	Prüfung bei Pflegeversicherten											
3.2.2.1	Grundlage Leistungsbescheid Pflegeversicherung											
3.2.2.2	Bei Pflegestufen 1 bis 3: vorrangige Leistungen nach SGB XI											
3.2.2.3	Bei Pflegestufe 0: Prüfung persönlicher Voraussetzngen für Heimaufenthalt											
3.2.2.4	wenn persönlicher Voraussetzunge nicht erfüllt: Ablehnungsbescheid											
3.2.2.5	wenn persönliche Voraussetzunge erfüllt: Leistungsbescheid											
3.2.3	Prüfung bei nicht Pflegeversicherten											
3.2.3.1	Begutachtung durch ärztlichen Dienst				ja	nein						
3.2.3.1.1	Wenn kein Pfelgebedarf oder Notwendigkeit für Heimaufenthalt besteht: Ablehnungsbescheid											
3.2.3.1.2	Wenn Bedarf oder Notwendigkeit: Anspruchprüfung/Bedarfsermittlung											
3.2.3.1.3	Bedarfsermittlung (Einkommen / Vermögen / vorrangige Ansprüche / Kosten der Pflegeeinrichtung											
3.2.3.1.3.1	Wenn kein Bedaf: Ablehnungsbescheid											
3.2.3.1.3.2	Bei vorhandenem Bedarf: Entscheidung Leistungsgewährung (Regelleistung, darlehensweise Hilfegewährung)											
3.3	Anforderung Pflegesatzvereinbarung bei unbekannten Einrichtungen											
3.4	Bereits im Leistungsbezug (GruSi, Häusl. Pflege)?											

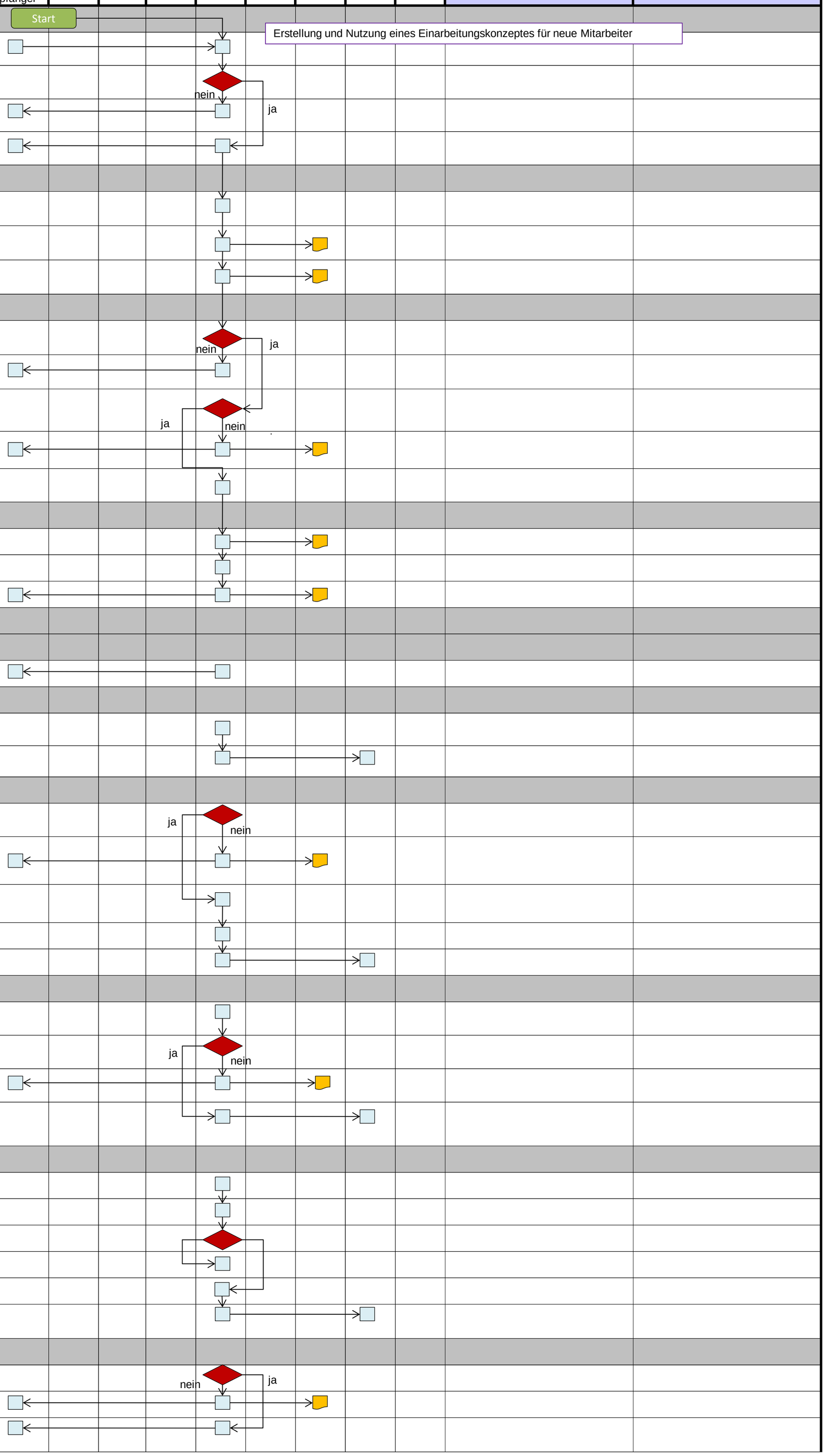
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle		
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtig-ter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege						
4	**Leistungsgewährung**												
4.1	Dateneingabe in Prosoz, SoDa und Excel												
4.2	Zahlbarmachung								weiter zu TP 10.3.2				
4.3	Bescheiderteilung (Kurzzeit-, Verhinderungs-, Tagespflege, vollstationäre Unterbringung, darlehensweise Hilfegewährung, Asyl)												
4.4	Prüfung vorrangige Ansprüche					ja / nein							
4.4.1	Wenn vorrangige Ansprüche vorhanden: geltend machen												
4.4.2	Wenn keine vorrangigen Ansprüche:Prüfung sonst. Ansprüche ("Beihilfe")												
4.5	Prüfung sonst. Ansprüche ("Beihilfe")												
4.5.1	Wenn Prüfung positiv: Ansprüche geltend machen (Nur dann Darlehen, wenn Vermögen über Freigrenze vorhandenv und nicht sofort verwertbar)					ja							
4.5.2	Wenn Prüfung negativ: Darlehensweise Hilfegewährung												
4.5.2.1	Ausfertigung Darlehensvertrag und Eintragungsbewilligung												
4.5.2.2	Anforderung Eintragsbewilligung												
4.5.2.3	Eintragung Sicherunghypothek Grundbuch										Amtsgericht		
4.5.2.4	Einlieferung Darlehensvertrag ins Verwahrgelass								weiter zu TP 10.3.2				
5	**Fallbearbeitung**												
5.1	**Geplante Fallbearbeitung**												
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung (jährl. Vermögensprüfung)				nein / ja								
5.1.1.1	Bei Vermögen über der Freigrenze: Einzug des Vermögens über der Freigrenze												
5.1.2	Prüfung darlehensweiser Hilfegewährung - Darlehensvertrag, Einlieferung Verwahrgelass												
5.1.3	Geltendmachung Beihilfe												
5.1.4	Prüfung Heimkostenrechnungen												
5.1.5	Statistik												
5.2	**Ungeplante Fallbearbeitung**												
5.2.1	Änderungsimpuls (intern / extern)												
5.2.2	Materielle Prüfung												
5.2.3	Erstellung Änderungsbescheid												
5.2.4	Heimwechsel, Pflegestufen-, Pflegesatzänderung, Abwesenheit, Barbetrag, Regelbedarfsstufe, Rente, KV/PV-Beitrag, Zuzahlungsdarlehen, Löschungsbewilligung, / Pfandfreigabe Grundbuch)												
5.2.5	Prüfung privatrechtlicher Ansprüche												
5.2.5.1	Altenteilsrechte												
5.2.5.2	Prüfung/Verwertung Wohnrecht												
5.2.5.3	Rückforderung von Schenkungen												
5.2.5.4	Unterhalt								weiter zu TP 8				
5.2.6	Inkontinenzhilfen												
5.2.7	Sondennahrung												
5.2.8	Einzelzimmerzuschlag												
5.2.9	Anspruch auf Witwen- / Witwerrente prüfen												
5.2.10	Änderung bei Unterbringung von Eheleuten (Aufwendungsersatz / Rente)												
5.2.11	Erbansprüche												
5.2.12	Ermittlung Sozialhilfeaufwand												
5.2.13	Mahnbescheid												

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle		
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtig-ter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege						
6	**Fallbeendigung**												
6.1	Einstellungsbescheid												
6.2	Eingabe in Prosoz und Excel												
6.3	Prüfung der offenen Forderungen (Heimkosten, Barbetrag,. Unterhalt, Geldrente bei Wohnrecht, Aufwenungsersatz)												
6.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 10.2				
6.5	Rückforderung geg. Erben bei Darlehen												
6.6	Auslieferung Darlehensvertrag aus Verwahrgelass												
6.7	Nachlassprüfung												
6.8	Prüfungsverfahren (Abschlussverfügung)												
6.9	Archivierung								Ende				
7	**Beratung**												
7.1	Auskünfte												
7.2	Allgemeine Beratung												
7.3	Einzelfallbezogene Beratung												
8	**Unterhalt**												
8.1	RWA an unterhaltspflichtige Angehörige, Fristwahrung												
8.2	Prüfung vorrangiger Ansprüche (Wohnrecht etc.)				nein	ja							
8.2.1	Wenn Prüfung positiv: vorrangige Ansprüche geltend machen												
8.3	Wenn Prüfung negativ: Mitteilung der Hilfegewährung mit Fragebogen Feststellung der Unterhaltspflicht												
8.4	Vorlage Nachweise über Einkommen und Vermögen?					ja							
8.4.1	Auswertung nach Einkommen aus Arbeitsverhältnis												
8.4.2	Auswertung nach Einkommen aus selbständiger Arbeit												
8.4.3	Auswertung nach Spar-, Grund-, Anlagevermögen												
8.4.4	Zwangsgeldandrohung, Zwangsgeldfestsetzung, Auskunftsklage												
8.5	Leistungsfähigkeit aufgrund der Nachweise?					ja	nein						
8.5.1	entsprechende Mitteilung an den Verpflichteten												
8.5.2	Festsetzung eines Unterhaltsbeitrages												
8.5.3	entsprechende Mitteilung an den Verpflichteten												
8.6	Einigkeit über Unterhaltsbeitrag: ja					nein	ja						
8.6.1	ANA												
8.6.2	Überwachung der Geldeingänge in Abstimmung mit der Kasse												
8.6.3	Ggfs. Mahnung, Mahnbescheid												
8.6.4	Zivilrechtliche Klageverfahren (Urteil, Vergleich)												
9	**Widersprüche**												
9.1	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				nein	ja							
9.1.1	Wenn Prüfung positiv: Abhilfebscheid SB												
9.1.2	Wenn Prüfung negativ: Sachverhaltsdarstellung SB u. Vorlage TL												

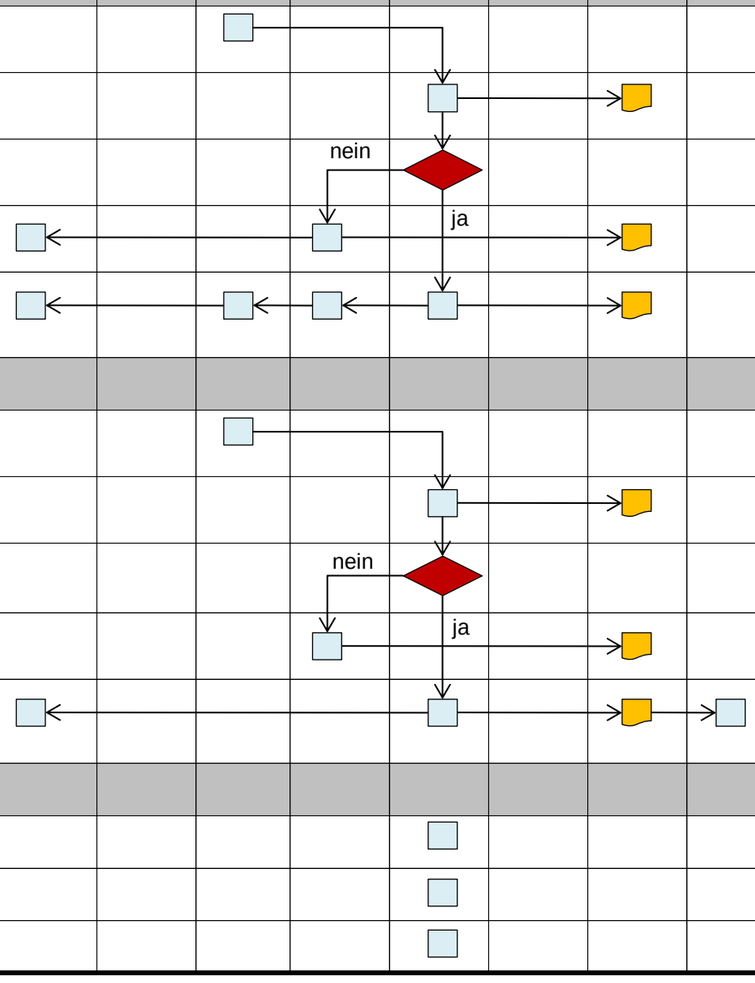
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institu-tion	Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Betreuer, Bevollmächtig-ter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege						
10	**Schnittstellen**												
10.1	Gesundheitsämter intern / extern									☐			
10.2	Forderungsmanagement									☐			
10.2.1	Weiterverfolgung offener Forderunegn nach Abschluss des Forderungsverfahrens durch SB-Heimpflege									☐			
10.3	Fachdienste Finanzen + Kreiskasse									☐			
10.3.1	Zahlbarmachung der Leistung									☐			
10.3.2	Ein- und Auslieferung aus Verwahrgelass									☐			
10.3.3	Annahme-, Auszahlungsanordnung									☐			
10.4	EDV-Administrator									☐			
10.5	SB Grundsicherung, häusl. Pflege									☐			
10.6	Kranken-, Pflegekassen									☐			
10.7	Rententräger									☐			
10.8	Wohngeldstelle									☐			
10.9	Örtl. Und überörtliche SH-Träger									☐			
11	**Realisierung privatlrechtlicher Ansprüche**												
11.1	Hinweis auf Wohnrecht/Schenkung												
11.2	Prüfung der Voraussetzungen für Realisierung:												
11.2.1	-Wohnrecht, Wohnungsrecht, Nießbrauchsrecht (Vertrag, Grundbuch etc.)												
11.2.2	-Schenkung (unentgeltiche Zuwendung, Fristen)												
11.3	Anhörung gem. § 23 SGB X												
11.3.1	Abgeltung Wohnrecht/Nießbrauch durch Geldrente												
11.3.2	Rückforderung Schenkung												
11.4	Reaktion												
11.4.1	keine, dann Überleitung mit Bescheid gemäß §93 SGB XII (öffentlich-rechtlich)												
11.4.2	Kontaktaufnahme telefonisch, schriftlich, persönlich												
11.4.2.1	dann persönliches Gespräch, Besichtigung vor Ort, Abgeltung auf Verhandlungsbasis etc.												
11.5	Überleitung des Anspuches mit Bescheid nach § 93 SGB XII (öffentlich-rechtlich)												
11.6	Widerspruch: ja												
11.6.1	nochmalige Überprüfung der Sach- und Rechtslage												
11.6.2	Abbhilfe-/oder Widerspruchsbescheid												
11.7	Widerspruch: nein												
11.7.1	betragsmäßige Festsetzung, Anforderung, ANA (jetzt privatrechtlich)												
11.7.1.1	Zahlung: ja - Geldeingangsanzeige, erledigt												
11.7.1.2	Zahlung: nein - Mahnung, Mahnbescheid												
11.8	Begleitung im Verfahren												



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfeempfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.2	Prüfung der Zuständigkeit											
1.2.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Behörde											
1.2.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Datenerfassung in Excel-Liste											
2.3	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit											
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung											
3.2.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehungsbescheid											
3.3	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in ProSoz											
4.2	Zahlbarmachung											
4.3	Bescheiderteilung											
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**Persönlicher Schulbedarf**											
5.1.1	2x jährliche Zahlung											
5.2	**Klasssenfahrten / Ausflüge**											
5.2.1	Übernahme der tatsächlichen Kosten											
5.2.2	Zahlung an die Schule / Kita											
5.3	**Mittagessen**											
5.3.1	Liste Inanspruchnahme prüfen											
5.3.1.1	Wenn keine Inanspruchnahme nachweisbar ist, Ablehnungsbescheid											
5.3.2	Wenn Inanspruchnahme nachweisbar: nachrechnen											
5.3.3	Abrechnen Eigenanteil											
5.3.4	Überweisung an Anbieter											
5.4	**Schülerbeförderung**											
5.4.1	Schulamt oder FD 50											
5.4.2	Wegstrecke prüfen											
5.4.2.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehungsbescheid											
5.4.3	Wenn Prüfung positiv: Zahlbarmachung an Leistungserbringer											
5.5	**Lernförderung**											
5.5.1	Stellungnahme der Schule beachten											
5.5.2	Zeitraum und Anzahl beachten											
5.5.3	Rechnungshöhe prüfen											
5.5.3.1	Rechnung ist zu hoch											
5.5.3.2	Rechnungshöhe ist in Ordnung											
5.5.4	Zahlbarmachung an Leistungserbringer											
5.6	**Kultureller Teilhabe**											
5.6.1	eingetragener Verein, etc. prüfen											
5.6.1.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehungsbescheid											
5.6.1.2	Wenn Prüfung positiv: bis zur Förderhöhe Leistungen gewähren											



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfeempfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Ablauf Bewilligungszeitraum								Ende			
6.2	Erreichen Altersgrenze								Ende			
6.3	Wechsel der Zuständigkeit, etc.								Ende			
7	**Widersprüche in lfd. SGB XII-Fällen**											
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
7.2	Eintrag in SoDa											
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung											
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL											
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
8	**Widersprüche in § 34a-Fällen**											
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
8.2	Eintragung in Excel-Datei											
8.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung											
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL											
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Abgabe an RP, Erlass Widerspruchsbescheid											
9	**Beratung**											
9.1	Auskünfte											
9.2	Allgemeine Beratung											
9.3	Fallbearbeitung											



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Schnitt-stelle	Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50		Dezernent	Jobcenter	andere Institu-tion	Doku-menta-tion	Externer Akteur			
		Hilfe-empfänger	Vermieter	FDL	TL3								
1	**Erarbeitung einer Handlungsanweisung**	Start				Erstellung und Nutzung eines Einarbeitungskonzeptes für neue Mitarbeiter							QS
1.1	Status Quo												
1.2	Steuerungsimpuls- Beobachtung und Reaktion durch TL 3												
1.3	Vorberatung zwischen FDL + TL3												
1.4	Prüfung, ob weitere Beteiligte eingebunden werden sollen												
1.4.1	Beratungsrunde mit Beteiligten, i. d. R. Jobcenter												
1.4.2	Arbeitsauftrag i.d.R. an TL3												
1.4.3	Erarbeitung Vorschlag												
1.4.4	Beratungsrunde												
1.4.5	Entscheidung												
1.4.6	Erstellen der Handlungsanweisung und Vorlage zur Unterschrift durch Dezernent und FDL												
1.4.7	Beratungsrunde (FDL, TL3)												
1.4.8	Arbeitsauftrag i.d.R. an TL3												
1.4.9	Erarbeitung Vorschlag												
1.4.10	Beratungsrunde												
1.4.11	Entscheidung												
1.4.12	Erstellen der Handlungsanweisung und Vorlage zur Unterschrift durch Dezernent und FDL												
2	**Rollout**												
2.1	Handlungsanweisungen im Rahmen der Richtlinienkompetenz des Kostenträgers für SGB II											Jobcenter	
2.2	Handlungsanweisungen für den FD 50 (LKGi) betreffend SGB XII und AsylbLG												
2.2.1	FD Kommunikation durch FDL und TL3 (Erörterung in der Teamleitersitzung und schriftliche Handlungsanweisung für alle)											TL1 (SB, MA), TL2 (SB, MA), TL3 (SB, MA)	
2.2.2	Info an FD 53 - Kindergarten											FD 53 - Kindergarten	
2.2.3	Info an Stab 94 - Recht											Stab 94 - Recht	
2.2.4	Info an OE 81 - Revision											OE 81 - Revision	
3	**Controlling**												
3.1	Stab 92 (Umsetzung im Jobcenter)											Jobcenter	
3.2	OE 81 - Revision (nur im Rahmen der Einzelfallprüfung)											OE 81 - Revison	
3.3	Kontinuierlich innerhalb FD 50												
4	**Instrumente**												
4.1	Arbeitsgruppen (Zusammensetzung nach Bedarf)												
4.2	Besprechung FDL und TL3												
4.3	Besprechung FDL und EKB												
4.4	Gutachten durch Externe											Externe	
5	**Steuerungsimpluse**												
5.1	Änderung der Paramater												
5.1.1	Heizkosten												
5.1.2	Wasser- / Abwassergebühren												
5.1.3	Mietkostensteigerungen												
5.1.4	Marktbeobachtungen												
5.2	Gesetzesänderung												
5.3	Geänderte Rechtsprechung												
5.3.1	Sozialgerichte												
5.3.2	Zivilgerichte (Mietrecht)												
5.4	Ergebnis aus Controlling												

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Hilfen in besonderen sozialen Schwierigkeiten**											
2	**Abrechnung Frausenhäuser**											
3	**Niedrigschwellige Angebote nach § 45 SGB XI**											
4	**Abrechnung BeKo**											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Führung und Leitung im Fachdienst**											
2	**Grundsatzentscheidungen**											
3	**Sachbearbeitung in schwierigen Fällen**											
4	**Widerspruchsverfahren**											
5	**Beratung**											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	Sozialräumliche Netzwerkarbeit											
2	Fallbesprechung mit Kollege/in											
3	Fallbesprechung mit Teamleitung											
4	Fallbesprechung mit Sozialem Dienst											
5	Fachliteraturstudium											
6	Allgemeiner kollegialer Austausch											
7	Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen/Auszubildende											
8	Teambesprechungen											
9	Beurteilungsgespräche											
10	Teilnahme an Projektgruppen											
11	Projektarbeit Organisationsuntersuchung											
12	Botengänge, Post abholen etc.											
13	Ausdrucke erstellen und abholen											
14	Sichtung Post/Mail											
15	Telefondienst											
16	Computerwartezeit											
17	Zeiterfassung											
18	Dienstreisen (Fahrtzeit)											
19	Urlaub / Frei aus Mehrstunden											
20	Krankheit											
21	Fortbildung											
22	Monats- / Wochenlauf Open Prosoz											
23	Tätigkeiten als Ausbilder											
24	Feiertag											
25	Rüstzeiten											

NR	FD	Team	Bezeichnung	Zielsetzung	Bez. 1	Beginn 1	Ende 1	Verantw. 1	Bez. 2	Beginn 2	Ende 2	Verantw. 2	Bez. 3	Beginn 3	Ende 3	Veranw. 3	Bez. 4	Beginn 4	Ende 4	Verantw. 4	Bez. 5	Beginn 5	Ende 5	Verantw. 5
1	50	Übergreifend	Optimierung des EDV Einsatzes	Beschleunigung der Arbeitsabläufe, Ausbau Unterstützung für Mitarbeiter																				
2	50	Übergreifend	Erstellung eines Einarbeitungskonzept	Qualitätssicherung bei Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Optimierung Wissensmanagement																				
3	50	Übergreifend	Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung	Erhöhung der Einnahmen																				
4	50	BafögG	Neuentwicklung der Aufgabenverteilung																					
5	50	BafögG	Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung	Sicherstellung einer qualitativ hohen Sachbearbeitung																				
6	50	Wohngeld	Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters	Umstrukturierung der Aufgaben des Teamleiters																				
7	50	Versicherungsamt	Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB	Transparente Darstellung der Einsparungen																				
8	50	Versicherungsamt	Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens	Sicherung der Fachkompetenz																				
9	50	Versicherungsamt	Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontofficelösung	Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit, Entlastung der Mitarbeiter und Wahrung möglicher Einnahmemöglichkeiten																				
10	50	Hilfe zur Pflege stationär	Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen	Einführung eines Verfahrens zur bedarfsorientierten Steuerung der Einzelfälle																				
11	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Sicherstellung dauerhaft kompetenter Sachbearbeitung	Gewährleistung kompetenter Sachbearbeitung, Erfüllung des gesetzlichen Standards „ambulant vor stationär", Kostenreduktion und Kompetenzerweiterung																				
12	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Std. Pflege	Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen																				
13	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Beratungsdienstleistungen einheitlich und transparent gestalten	Ausbau von Planung und Steuerung																				
14	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Job Center	Vereinfachung der Sachbearbeitung																				
15	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten	Vermeidung ungerechtfertigter Mehrausgaben																				
16	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Realisierung von möglichen Einnahmen	adäquater Personaleinsatz																				
17	50	Leistungen des Asylbewerberleistungsgesetzes	Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung	Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes																				
18	50	Sozialer Dienst	Definition der Fachaufsicht	Schaffung einer leistungsfähigen Struktur																				
19	50	Sozialer Dienst	Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung	Stabilisierung des sozialpädagogischen Teams																				
20	50	Führung	Erarbeitung eines Leitungsverständnises mit externer Unterstützung	Definition transparenter Führungsaufgaben																				
21	50	Bildungs- und Teilhabepaket	Verbesserung der Koordinationsfunktion	Vereinfachung der Sachbearbeitung und Schaffung einer leistungsoptimierten Struktur																				
22	50	Kosten der Unterkunft	Implementierung einer Controllingstelle	Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten																				
23	50	Hifen zur Gesundheit	Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherung	Abwendung von Kosten																				

NR	FD	Team	Bezeichnung	Zielsetzung	Est 2013	Est 2014	Est 2015	Est 2016	Est 2017ff	Rpa 2013	Rpa 2014	Rpa 2015	Rpa 2016	Rpa 2017ff	Rsa 2013	Rsa 2014	Rsa 2015	Rsa 2016	Rsa 2017ff	Sum 2013	Sum 2014	Sum 2015	Sum 2016	Sum 2017	Stentw2013	Stentw2014	Stentw2015	Stentw 2016	Stentw 2017ff
1	50	Übergreifend	Optimierung des EDV Einsatzes	Beschleunigung der Arbeitsabläufe, Ausbau Unterstützung für Mitarbeiter	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	50	Übergreifend	Erstellung eines Einarbeitungskonzept	Qualitätssicherung bei Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Optimierung Wissensmanagement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	50	Übergreifend	Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung	Erhöhung der Einnahmen	-	-	-	-	-	-22.500	-45.000	-45.000	-45.000	-45.000	0	75.000	75.000	75.000	75.000	-22.500	30.000	30.000	30.000	30.000	1	-	-	-	-
4	50	BafögG	Neuentwicklung der Aufgabenverteilung		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	50	BafögG	Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung	Sicherstellung einer qualitativ hohen Sachbearbeitung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	50	Wohngeld	Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters	Umstrukturierung der Aufgaben des Teamleiters	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	50	Versicherungsamt	Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB	Transparente Darstellung der Einsparungen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	50	Versicherungsamt	Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens	Sicherung der Fachkompetenz	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	50	Versicherungsamt	Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontofficelösung	Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit, Entlastung der Mitarbeiter und Wahrung möglicher Einnahmemöglichkeiten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	50	Hilfe zur Pflege stationär	Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen	Einführung eines Verfahrens zur bedarfsorientierten Steuerung der Einzelfälle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Sicherstellung dauerhaft kompetenter Sachbearbeitung	Gewährleistung kompetenter Sachbearbeitung, Erfüllung des gesetzlichen Standards „ambulant vor stationär", Kostenreduktion und Kompetenzerweiterung	-	-	-	-	-	-50.000	-50.000	-50.000	-50.000	-50.000	169.500	339.000	339.000	339.000	339.000	119.500	289.000	289.000	289.000	289.000	1	-	-	-	-
12	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Std. Pflege	Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	,	-	-	-
13	50	Hilfe zur Pflege ambulant	Beratungsdienstleistungen einheitlich und transparent gestalten	Ausbau von Planung und Steuerung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	125.000	250.000	250.000	250.000	250.000	125.000	250.000	250.000	250.000	250.000	-	-	-	-	-
14	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Job Center	Vereinfachung der Sachbearbeitung	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten	Vermeidung ungerechtfertigter Mehrausgaben	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	50	Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	Realisierung von möglichen Einnahmen	adäquater Personaleinsatz	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	50	Leistungen des Asylbewerberleistungsgesetzes	Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung	Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	50	Sozialer Dienst	Definition der Fachaufsicht	Schaffung einer leistungsfähigen Struktur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	50	Sozialer Dienst	Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung	Stabilisierung des sozialpädagogischen Teams	-	-	-	-	-	-25.000	-25.000	-25.000	-25.000	-25.000	-	-	-	-	-	-25.000	-25.000	-25.000	-25.000	-25.000	0,5	-	-	-	-
20	50	Führung	Erarbeitung eines Leitungsverständnises mit externer Unterstützung	Definition transparenter Führungsaufgaben	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	50	Bildungs- und Teilhabepaket	Verbesserung der Koordinationsfunktion	Vereinfachung der Sachbearbeitung und Schaffung einer leistungsoptimierten Struktur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	50	Kosten der Unterkunft	Implementierung einer Controllingstelle	Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten						-50.000	-50.000	-50.000	-50.000	-50.000	300.000	600.000	600.000	600.000	600.000	250.000	550.000	550.000	550.000	550.000	1	-	-	-	-
23	50	Hilfen zur Gesundheit	Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherung	Abwendung von Kosten	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 1**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Übergreifend**	
Ausgaben produktübergreifende Dienstleistungen Jugend und Soziales	**2.400.510€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**3,0%**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Bestattungskosten in VZÄ (Ist)	**k.A.**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Optimierung des EDV Einsatzes

Ziel der Maßnahme: Beschleunigung der Arbeitsabläufe, Ausbau Unterstützung für Mitarbeiter

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Musterbescheide hinterlegen			
2	Notwendige Daten in Datenbank hinterlegen			
3	EDV organisatorische Zwischenlösung			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 2**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Übergreifend**	
Ausgaben produktübergreifende Dienstleistungen Jugend und Soziales	**2.400.510€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**3,0%**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Bestattungskosten in VZÄ (Ist)	**k.A.**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Erstellung eines Einarbeitungskonzept

Ziel der Maßnahme: Qualitätssicherung bei Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Optimierung Wissensmanagement

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Installation einer Arbeitsgruppe			
2	Dokumentation gelebter Standards			
3	Konservierung von Fachwissen			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 3**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Übergreifend**	
Ausgaben produktübergreifende Dienstleistungen Jugend und Soziales	**2.400.510€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**3,0%**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Bestattungskosten in VZÄ (Ist)	**k.A.**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Sicherstellung einer spezialisierten Unterhaltssachbearbeitung

Ziel der Maßnahme: Erhöhung der Einnahmen

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Schaffung einer befristeten Stelle			
2	Einarbeitung			
3	Evaluation der Wirkung			
4	Ggf. Aufhebung der zeitl. Befristung der Stelle			
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	75.000	75.000	75.000	75.000
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-22.500	-45.000	-45.000	-45.000	-45.000
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**-22.500**	**+30.000-**	**+30.000-**	**+30.000**	**+30.000**
Stellenentwicklung	1				

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 4**
Fachdienst: 50	**Kernprozess : 8 BaföG**	
Ausgaben BaföG	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich BaföG in VZÄ (Ist)	**2,25**	
Anzahl der Fälle	**623**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Neuentwicklung der Aufgabenverteilung

Ziel der Maßnahme: Verbesserung der inhaltlichen Begleitung durch Teamleitung

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Analyse der zukünftigen Rolle der Teamleitung			
2	Erarbeitung eines Konzeptes für Vertretungssituationen der TL			
3	Klärung der Bearbeitungsfrist für Rückstände			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 5**
Fachdienst: 50	**Kernprozess : 8 BaföG**	
Ausgaben BaföG	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich BaföG in VZÄ (Ist)	**2,25**	
Anzahl der Fälle	**623**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Sicherstellung einer kontinuierlichen Sachbearbeitung

Ziel der Maßnahme: Sicherstellung einer qualitativ hohen Sachbearbeitung

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Entwicklung eines Personaleinsatzkonzeptes für Vertretungssituationen			
2	Definition der Rolle der Stellvertretung und deren Kompetenzen			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 6**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 7 Leistungen nach dem WoGG**	
Ausgaben Wohngeld	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Wohngeld in VZÄ (Ist)	**3,0**	
Anzahl der Fälle	**4.212**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Verbesserung der inhaltlichen Präsenz des Teamleiters

Ziel der Maßnahme: Umstrukturierung der Aufgaben des Teamleiters

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Definition und Abgrenzung der Aufgaben der Teamleitung			
2	Sicherstellung der fachlichen und inhaltlichen Begleitung			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 7**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 1 Versicherungsamt**	
Ausgaben Versicherungsamt	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Versicherungsamt in VZÄ (Ist)	**2,86**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Erarbeitung einer Nachweisstruktur für erzielte Einsparungen im SGB

Ziel der Maßnahme: Transparente Darstellung der Einsparungen

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Teamübergreifende Erarbeitung von Mindestinhalten für spezifische Statistik			
2	Verabschiedung der Mindestinhalte			
3	Erhebung und Pflege steuerungsrelevanter Informationen durch die Mitarbeiter			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 8**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 1 Versicherungsamt**	
Ausgaben Versicherungsamt	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Versicherungsamt in VZÄ (Ist)	**2,86**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Erstellung eines Bearbeitungsleitfadens

Ziel der Maßnahme: Sicherung der Fachkompetenz

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Erstellung des Bearbeitungsleitfadens auf Basis des Bearbeitungsprozesses			
2	Ergänzung der Abläufe um Standards und detaillierte Beschreibungen			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 9**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 1 Versicherungsamt**	
Ausgaben Versicherungsamt	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Versicherungsamt in VZÄ (Ist)	**2,86**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Entwicklung einer mitarbeiterfreundlichen Back- und Frontofficelösung

Ziel der Maßnahme: Sicherstellung einer kontinuierlichen Erreichbarkeit, Entlastung der Mitarbeiter und Wahrung möglicher Einnahmemöglichkeiten

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Reflektion des Telefondienstes vor unterschiedlichen Teilzeitmodellen			
2	Implementierung einer qualifizierten Rufbereitschaft bzw. Frontoffice			
3	Definition der Dienstzeit, Umgang mit Informationen des Anrufers, Weiterleitung			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 10**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 10 Hilfe zur Pflege stationär**	
Ausgaben HzP (stationär)	**5.960.000 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**7,4 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HzP (stationär) in VZÄ (Ist)	**6,81**	
Anzahl der Fälle	**569**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Aktive Gestaltung der Handlungsoptionen

Ziel der Maßnahme: Einführung eines Verfahrens zur bedarfsorientierten Steuerung der Einzelfälle

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Einführung eines Hilfeplanverfahrens			
2	Definition des Prozesses (Beratung, Planung, Intervention, Begleitung, Evaluation)			
3	Definition von Standards der Dokumentation			
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 11**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 9 Hilfe zur Pflege ambulant**	
Ausgaben HzP (ambulant)	**1.450.000 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteile	**1,81 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HzP (ambulant) in VZÄ (Ist)	**1,22**	
Anzahl der Fälle	**262**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Sicherstellung dauerhaft kompetenter Sachbearbeitung

Ziel der Maßnahme: Gewährleistung kompetenter Sachbearbeitung, Erfüllung des gesetzlichen Standards „ambulant vor stationär“, Kostenreduktion und Kompetenzerweiterung

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Regelmäßige Qualifizierung der Mitarbeiter			
2	Intensivierung der Kooperation im Bereich Gesundheitsamt			
3	Implementierung einer Pflegefachkraft			
4	Intensivierung der inhaltlichen Fallgestaltung			
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	169.500	339.000	339.000	339.000	339.000
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-25.000	-50.000	-50.000	-50.000	-50.000
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**144.500**	**289.000**	**289.000**	**289.000**	**289.000**
Stellenentwicklung	1				

Organisation		**Nr.: 12**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 9 Hilfe zur Pflege ambulant**	
Ausgaben HzP (ambulant)	**1.450.000 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteile	**1,81 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HzP (ambulant) in VZÄ (Ist)	**1,22**	
Anzahl der Fälle	**262**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Betriebswirtschaftliche Prüfung der 24 Std. Pflege

Ziel der Maßnahme: Schaffung transparenter Entscheidungsgrundlagen

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Interkommunale Zusammenarbeit mit anderen öffentlichen Trägern der Sozialhilfe organisieren			
2	Gemeinsames Erarbeiten einheitlicher Kriterien			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	,	-	-	-

Organisation		**Nr.: 13**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 9 Hilfe zur Pflege ambulant**	
Ausgaben HzP (ambulant)	**1.450.000 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteile	**1,81 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HzP (ambulant) in VZÄ (Ist)	**1,22**	
Anzahl der Fälle	**262**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Beratungsdienstleistungen einheitlich und transparent gestalten

Ziel der Maßnahme: Ausbau von Planung und Steuerung

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Intensivierung der Beratung, Hilfe und Kostenträger			
2				
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	125.000	250.000	250.000	250.000	250.000-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**125.000**	**250.000**	**250.000**	**250.000**	**250.000**
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 2 Hilfe zum Lebensunterhalt und KP 3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung**	**Nr.: 14**
Ausgaben GSiAE **HLU**	**10.736.000€** **2.846.500€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**17,0 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HLU GSiAE in VZÄ (Ist)	**11,6**	
Anzahl der Fälle	**HLU: 478 GruSiAE: 2.313**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Job Center

Ziel der Maßnahme: Vereinfachung der Sachbearbeitung

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Systematische Sammlung und Aufbereitung von Schnittstellenthemen			
2	Initiierung regelmäßiger Treffen der Amtsleitungen			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 2 Hilfe zum Lebensunterhalt und KP 3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung**	**Nr.: 15**
Ausgaben GSiAE **HLU**	**10.736.000€** **2.846.500€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**17,0 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HLU GSiAE in VZÄ (Ist)	**11,6**	
Anzahl der Fälle	**HLU: 478 GruSiAE: 2.313**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Optimierung der Ausgabenstruktur im Bereich der Nebenkosten

Ziel der Maßnahme: Vermeidung ungerechtfertigter Mehrausgaben

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Weiterentwicklung der Nebenkostenabrechnung			
2	Gewinnung von Spezial-wissen im Mietrecht			
3	Interkom. Zusammenarbeit			
4	Standards in der SB			
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 2 Hilfe zum Lebensunterhalt und KP 3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung**	**Nr.: 16**
Ausgaben GSiAE **HLU**	**10.736.000€** **2.846.500€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**17,0 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HLU GSiAE in VZÄ (Ist)	**11,6**	
Anzahl der Fälle	**HLU: 478 GruSiAE: 2.313**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Realisierung von möglichen Einnahmen

Ziel der Maßnahme: adäquater Personaleinsatz

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Sicherung einer qualitativ hohen Prüfung der Unterhaltssachbearbeitung			
2	Sicherstellen eines fallabhängigen Personalbestandes			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 17**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 6 Leistungen nach dem AsylbLG**	
Ausgaben Asyl	**1.761.600 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**2,2 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Asyl in VZÄ (Ist)	**2,1**	
Anzahl der Fälle	**außerhalb von Einrichtungen: 217** **innerhalb von Einrichtungen: 101**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Sicherstellung einer zeitnah notwendigen Leistungsgewährung

Ziel der Maßnahme: Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Gewährleistung eines konstanten, fallabhängigen Personalbestandes			
2				
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 18**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Sozialer Dienst**	
Ausgaben Sozialer Dienst	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Sozialer Dienst in VZÄ (Ist)	**2,0**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Definition der Fachaufsicht

Ziel der Maßnahme: Schaffung einer leistungsfähigen Struktur

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Definition und Abgrenzung von fachlichen Aufgaben			
2				
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 19**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Sozialer Dienst**	
Ausgaben Sozialer Dienst	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich Sozialer Dienst in VZÄ (Ist)	**2,0**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Insourcing der Leistungen der Asylbetreuung

Ziel der Maßnahme: Stabilisierung des sozialpädagogischen Teams

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Definition und Abgrenzung von Aufgaben im Bereich Asylbetreuung			
2	Implementierung einer 0,5 Stelle			
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-12.500	-25.000	-25.000	-25.000	-25.000
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**-12.500**	**-25.000**	**-25.000**	**-25.000**	**-25.000**
Stellenentwicklung	0,5				

Organisation		**Nr.: 20**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: - Führung**	
Ausgaben Führung	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter in Führungspositionen in VZÄ	**k.A.**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Erarbeitung eines Leitungsverständnises mit externer Unterstützung

Ziel der Maßnahme: Definition transparenter Führungsaufgaben

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Beauftragung eines externen Begleiters			
2	Erarbeitung eines Führungsverständnisses im Zuge der Strategie des Amtes			
3	Gewährleistung von transparenten Führungsprozessen			
4	Stetige Kommunikation in die Mitarbeiterschaft			
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Organisation		**Nr.: 21**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 11 Bildungs- und Teilhabepaket**	
Ausgaben BuT	**k.A.**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**k.A.**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich BuT in VZÄ	**1,0**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Verbesserung der Koordinationsfunktion

Ziel der Maßnahme: Vereinfachung der Sachbearbeitung und Schaffung einer leistungsoptimierten Struktur

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Entscheidung zu Reintegration oder Intensivierung der Steuerungsmöglichkeiten im Jobcenter			
2				
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Landkreis Gießen

Organisationsuntersuchung im Fachdienst 50

Rödl & Partner

Organisation		**Nr.: 22**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 12 Kosten der Unterkunft**	
Ausgaben KdU	**38.300.000 €**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**47,8 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich KdU in VZÄ	**0**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Implementierung einer Controllingstelle

Ziel der Maßnahme: Erhöhung der Steuerungsmöglichkeiten

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Prüfung der laufenden Rechtsprechung, um auf sich abzeichnende Änderungen ggf. frühzeitig reagieren zu können			
2	Entwicklung eines Instrumentariums zum Nachweis der konkreten Angemessenheit im Einzelfall			
3	Entwicklung eines Ansatzes zur selbstständigen Fortschreibung der Angemessenheitsgrenzen			
4	Laufende Überprüfung und Plausibilisierung der getroffenen konzeptionellen Annahmen			
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	300.000	600.000	600.000	600.000	600.000
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-25.000	-50.000	-50.000	-50.000	-50.000
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	**275.000**	**550.000**	**550.000**	**550.000**	**550.000**
Stellenentwicklung	1	1	1	1	1

Organisation		**Nr.: 23**
Fachdienst: 50	**Kernprozess: 4 Hifen zur Gesundheit**	
Ausgaben HzG	**3.002.000€**	
Ausgaben des Produktbereichs (GemHVO-Doppik) 05 des FD 50	**80.128.410€**	
Ausgabenanteil	**3,7 %**	
Anzahl der Mitarbeiter im Bereich HzG in VZÄ	**0,8**	

Inhalt

Bezeichnung der Maßnahme: Ausbau der Umsteuerung in gesetzliche Krankenversicherung

Ziel der Maßnahme: Abwendung von Kosten

Umsetzung

Aktivität	**Bezeichnung**	**Beginn**	**Ende**	**Verantwortung**
1	Erarbeitung eines Prüfsystems für eine mögliche Umsteuerung in eine Krankenkasse			
2				
3				
4				
5				

Wirtschaftliche Auswirkung

Haushaltsentlastung	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017ff.**
Ertragssteigerung in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung Personalaufwand in EUR	-	-	-	-	-
Reduzierung sonstige Aufwendungen in EUR	-	-	-	-	-
Summe in EUR	-	-	-	-	-
Stellenentwicklung	-	-	-	-	-

Fachdienst 50 - Soziales
Aufgabenkritik

Dez	FB	FD	Team	Produkt-bezeichnung	Produkt-nummer	Leistungs-bezeichnung	Leistungs-nummer	Mitarbeiter-bindung in VzÄ (Stellen)	Kategorie der Leistung		Werden die gesetzlichen Vorgaben erfüllt?	Standards			
									Art der Leistung	Rechtliche Grundlage		Sind Standards definiert?	Werden die Standards eingehalten?	Wer setzt die Standards?	Quellenangabe der Standards
2	5	50	1, 2	Kap4 SGBXII - Grundsicherungsleistung	31106	Laufende & einmalige Leistungen der Grundsicherung	3110601	7,10	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse, SGB V	erfüllt	ja	nein	Leitung	Handlungsanweisungen intern, KoKo,
2	5	50	1, 2	Kap9 SGBXII - Hilfe andere Lebenslagen	31150	Altenhilfe (Angaben beziehen sich hier nur auf Bestattungskosten)	3115054	0,47	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse,	erfüllt	ja	nein	Leitung	Dienstbesprechungen, Rücksprachen, IKS,
2	5	50	1, 2	AsylblG	31301	Hilfe zum Lebensunterhalt	3130101	2,10	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	AsylbLG, AufenthG, Verordnungen, SGB XII	erfüllt	ja	nein	Leitung	Teamsitzungen, überregionale Arbeits-
2	5	50	1, 2	Kap3 SGBXII - Hilfe zum Lebensunterhalt a.v.E.	31101	Laufende Leistungen (Hilfe zum Lebensunterhalt & einmalige Leistungen)	3110101	3,50	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse	erfüllt	ja	nein	Leitung	gruppen, Empfehlungen Deutscher Verein;
2	5	50	1, 2	Kap3 SGBXII - Hilfe zum Lebensunterhalt a.v.E.	31101	Leistungen für Bildung und Teilhabe	3110105	1,00	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse	erfüllt	ja	nein	Leitung	Rundschreiben LWV, HLT und Ministerien,
2	5	50	1, 2	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Vorbeugende Gesundheitshilfe, Hilfe bei Krankheit (§§ 47 - 52 SGB XII), Erstattungen an Krankenkassen (§ 264 Abs. 7 SGB V)	3110401	0,80	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse, SGB V	erfüllt	ja	nein	Leitung	Fortbildungen, Amtsleitertagungen FDL,
2	5	50	2	Kap8 SGBXII - Hilfe in besonderen sozialen Schwierigkeiten	31151	Leistungen in Frauenhäusern	3115104	0,40	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 36a SGB II	erfüllt	ja	nein	Leitung	**gilt für alle Produkte**
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Hilfsmittel (§ 61 Abs. 2 Satz 1 SGB XII)	3110245	0,02	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen,Erlasse	erfüllt	ja	ja	Leitung	
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Ambulante Pflegeleistung	3110201	1,22	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Erlasse, Gerichtse	erfüllt	ja	ja	Gesetz	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Zuschüsse an Träger von niedrigschwelligen Angeboten § 45c SGBXI	3110250	0,21	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XI	erfüllt	ja	ja	Gesetz	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Leistungen für teilstationäre Pflege	3110205	sh. Leist.Nr. 3110260	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, SGB XI, Verordnungen, Erlasse, U	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Leistungen für Kurzzeitpflege	3110207	sh. LeistNr. 3110260	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII; SGB XI, Verordnungen, Erlasse	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Leistungen für stationäre Pflege	3110260	6,81	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, SGB XI, Verordnungen, Erlasse, U	erfüllt	ja	ja	Gesetz	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	4	Kap9 SGBXII - Hilfe andere Lebenslagen	31150	Bestattungskosten	3115055	sh. LeistNr.3115054	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, BGB, Verordnungen, Urteile etc	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap8 SGBXII - Hilfe in besonderen sozialen Schwierigkeiten	31151	Finanzierung von stationären Maßnahmen	3115101	0,40	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen, Rundschreiben LW	erfüllt	ja	ja	Gesetz	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	4	Kap8 SGBXII - Hilfe in besonderen sozialen Schwierigkeiten	31151	Ambulante Maßnahmen in Form betreutem Wohnen	3115102	sh. LeistNr.3115101	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII, Verordnungen,Rundschreiben	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap8 SGBXII - Hilfe in besonderen sozialen Schwierigkeiten	31151	Einmalige Hilfen	3115103	sh.LeistNr.3115101	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XII;Verordnungen, Rundschreiben	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap7 SGBXII - Hilfe zur Pflege	31102	Leistungen für Pflegestützpunkt und BEKO	3110255	0,21	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	SGB XI	erfüllt	ja	ja	Politik	Verträge BeKo und PSP sowie Gesetze
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Vorbeugende Gesundheitshilfe (§ 47 SGB XII)	3110401		Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 47 SGB XII	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Hilfe bei Krankheit (§ 48 SGB XII)	3110402		Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 48 SGB XII	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Hilfe zur Familienplanung (§ 49 SGB XII)	3110403		Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 49 SGB XII	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Hilfe bei Schwangerschaft und Mutterschaft (§ 50 SGB XII)	3110404		Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 50 SGB XII	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Hilfe bei Sterilisation (§ 52 SGB XII)	3110405		Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 52 SGB XII	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	4	Kap5 SGBXII - Hilfe zur Gesundheit	31104	Erstattungen an Krankenkassen für die Übernahme der Krankenbehandlung gem. § 264 Abs 7 SGB V	3110406		Gesetzlich pflichtig mit Definition des Umfangs	§ 264 Abs. 7 SGB V	erfüllt	ja	ja	Gesetz	
2	5	50	3	Sozialleistungen in Auftragsverwaltung	35101	Leistungsgewährung Ausbildungsförderung	3510101	2,25	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	BAföG, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Erlasse, Verfügungen	erfüllt	ja	ja	Leitung	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	3	Sozialleistungen in Auftragsverwaltung	35101	Leistungsgewährung Unterhaltssicherung	3510101	0,75	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	USG, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Erlasse, Verfügungen	erfüllt	ja	ja	Leitung	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	3	Sozialleistungen in Auftragsverwaltung	35101	Leistungsgewährung Wohngeld	3510101	3,00	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	WoGG, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Erlasse, Verfügungen	erfüllt	ja	ja	Leitung	Handlungsanweisungen intern, KoKo, Dienstbesprechungen aus RP-Ebene, Rücksprachen, IKS, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen
2	5	50	5	Beratung und Unterstützung in sozialversicherungsrechtlichen Angelegenheiten	35102	Auskunftserteilung in allen Angelegenheiten der Sozialversicherung und Aufnahmme von Anträge auf Leistungen aus der Sozialversicherung	3510201	2,13	Gesetzlich pflichtig ohne Definition des Umfangs	§ 93 SGB IV, §§ 16, 15 und § 14 SGB I	erfüllt	ja	ja	Leitung	Arbeitsergebnisse der Arbeitstagungen der Arbeitsgemeinschaft hess. Versicherungsämter, KoKo, Teamsitzungen, Fortbildungen – siehe auch Rechtliche Grundlagen

Landkreis Gießen

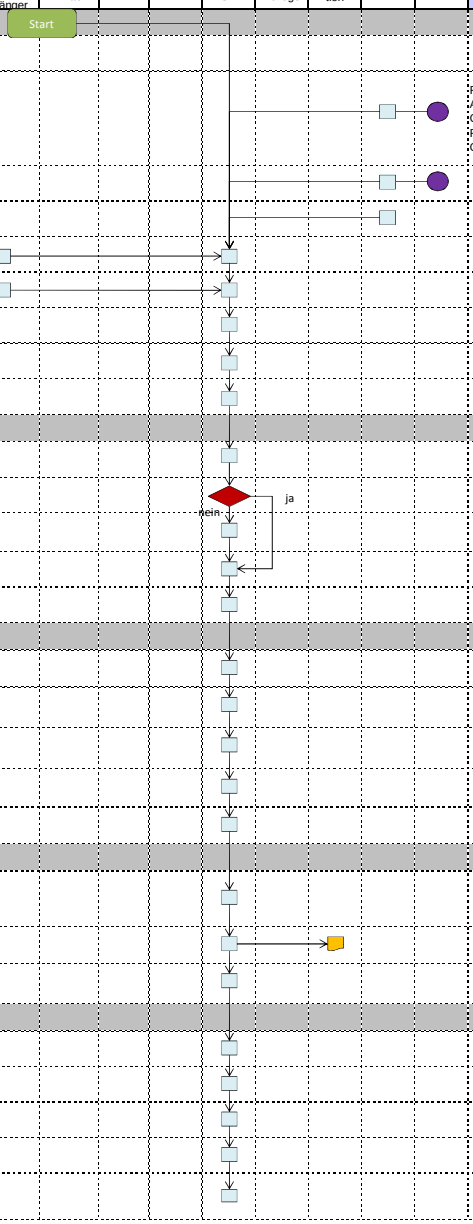
Prozesshandbuch Soziales

Symbol	Bedeutung
	Prozess
	Dokumentation (auch elektronisch); Dokument, Schriftstück, Akte
	Entscheidung, Verzweigung; es folgen verschiedene alternative Aktivitäten
	Schnittstelle zu anderem Akteur
	Grenzstelle eines Prozesses; Anfang, Ende, Verweis zu anderem KP
	Pfeil im normalen Prozessablauf
	es sind verschiedene alternative Aktivitäten möglich, die folgen können, aber nicht müssen; z.B. nach Entscheidungen, oder wenn es keine strikte Reihenfolge der Aktivitäten gibt

Inhaltsverzeichnis

1 Versicherungsamt
2 Hilfen zum Lebensunterhalt
3 Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung
4 Hilfen zur Gesundheit
5 Hilfen in anderen Lebenslagen- Bestattungskosten
6 Leistungen nach dem AsylbLG
7 Leistungen nach dem WoGG
8 BAföG
9 Hilfen zur Pflege ambulant
10 Hilfen zur Pflege stationär
11 Bildungs- und Teilhabepaket
12 Steuerung der Kosten der Unterkunft
13 Sonstige Prozesse
98 Leistungsprozesse
99 Allgemeine Tätigkeiten

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**											
1.1	Kontaktaufnahme durch ratsuchende Person											
1.2	Kontaktaufnahme durch Schnittstelle										FD Soziales, FD Jugend, Jobcenter, Agentur für Arbeit, Stadt- und Gemeindeverwaltung, Rentenversicherung, Krankenkassen, Gesetzlicher Unfallversicherungsträger	
1.3	Kontaktaufnahme durch Beteiligte (6.1-6.10)											
1.4	Kontaktaufnahme Amtshilfeersuchen											
1.5	Anhörung des pers. Anliegens											
1.5.1	Erledigung oder Terminvergabe zur Beratung / Hausbesuch											
1.5.2	Aufklärung zu Sozialleistung(en), die nicht aus dem SGB VI geleistet werden											
1.5.3	Verweis auf zuständige Behörden oder Institutionen											
1.6	Erteilung allgemeine Auskünfte											
2	**Beratung**											
2.1	Individuelle Beratung nach Prüfung der Rentenversicherungsunterlagen											
2.2	Prüfung auf Vollständigkeit											
2.3	Wenn nicht vollständig: Anforderung restliche Unterlagen											
2.4	Anforderung rentenrechtlich relevante Unterlagen											
2.5	Erneute Terminvergabe											
3	**Antragsaufnahme**											
3.1	Kontenklärung											
3.2	Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung											
3.3	Leistungenen der ausländischen Alterssicherungssysteme											
3.4	Leistungen der Betriebsrentensysteme											
3.5	Leistungen gem. §10 Abs. 1 StrRehaG politisch Verfolgte											
4	**Antragsbearbeitung**											
4.1	Prüfung und Vervollständigung der von den Stadt- und Gemeindeverwaltungen eingehende Anträge											
4.2	Datenerfassung aller Anträge (Eingabe)											
4.3	Weiterleitung aller Anträge an die jeweiligen Rentenversicherungsträger											
5	**Nachbearbeitung**											
5.1	Prüfung der Leistungsbescheide der Rentenversicherung											
5.1.1	Entgegennahme von Widersprüchen											
5.1.2	Entgegennahme eines Antrages auf Überprüfung der Leistungsbescheide											
5.2	Fortführung und Überwachung der Wiedervorlage											
5.3	Aufstellung und Datenerfassung der Antragsbestätigung zur Vorlage bei nachrangigen Leistungsträgern											



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Beteiligte**											
6.1	VdK								☐			
6.2	Integrationsfachdienst								☐			
6.3	Schwerbehindertenvetretung aus Verwaltung und Betrieben								☐			
6.4	Ausländervertretung								☐			
6.5	Caritas, Diakonie und AWO								☐			
6.6	Soziale Dienste der Krankenhäuser								☐			
6.7	Bevollmächtigte und Betreuer								☐			
6.8	Bestattungsinstitute								☐			
6.9	Personal- und Betriebsräte								☐			
6.10	Aidshilfe								☐			
6.11	Integrationsstellen für Spätaussiedler								☐			
6.12	Integrationsstellen für Kontingentflüchtlinge								☐			
6.13	Integrationsstellen für Russlanddeutsche								☐			
6.14	Integrationsstellen BeKo								☐			
7	**Dokumentation**											
7.1	Eingabe					☐						
7.2	Akte anlegen					☐ →		▱				
7.3	Wiedervorlage					☐						
7.4	Ablage					☐						

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**											
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger	Start										
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter											
1.3	Prüfung der Zuständigkeit										Jobcenter	Entwurf einer Kooperationsvereinbarung
1.4	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid					nein						
1.5	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung				ja							
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt											
2.3	Persönliches Gespräch					ja						
2.5	Stammdatenerfassung in SoDa				nein							
2.6	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung der Vollständigkeit											
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen					nein						
3.3	Wenn vollständig: materielle Prüfung					ja					Gesundheitsamt (z.B. Mehrbedarf)	Gemeinsam erarbeitete Vordrucke und Regelungen
3.4	Prüfung des Vermögens											Handlungsanweisungen (HA)
3.5	Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid				nein							
3.6	Kein Vermögen vorhanden: Prüfung des Einkommens					ja						HA
3.7	Einkommen vorhanden: Ablehnungsbescheid					nein						
3.8	kein Einkommen vorhanden: Bedarfsermittlung (KV, KdU)											HA
3.9	Anspruchsprüfung											
3.10	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid					nein						
3.11	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung					ja						
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in ProSoz und SoDa											
4.2	Zahlbarmachung										Stab FB5 (EDV)	
4.3	Bescheiderteilung											
4.4	Vorrangige Ansprüche prüfen (Unterhalt, Wohngeld, Rente)										Versicherungsamt	
4.5	Vorrangige Ansprüche vorhanden: geltend machen					ja						
4.6	Wenn keine vorrangigen Ansprüche vorhanden: Prüfung sonstiger Ansprüche											
4.7	Sonstige Ansprüche vorhanden: geltend machen					ja						
5	**Geplante Fallbearbeitung**					nein						
5.1	Wirtschaftliche Überprüfung											
5.1.1	Wenn Einkommen/Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid											
5.1.2	Wenn kein Einkommen/Vermögen: Weiterbewilligung (Bescheid)											
5.2	Überprüfung der Nebenkostenabrechnung											
5.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid											
5.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.3	Gesundheitliche Überprüfung										Gesundheitsämter, Jobcenter	
5.4	Bescheiderteilung											
5.8	Forderungsmanagement								weiter zu TP 10			

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Ungeplante Fallbearbeitung**											
6.1	Änderungsimpuls (intern, extern)											
6.2	Materielle Prüfung											HA
6.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid											
6.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
6.3	Forderungsmanagement								weiter zu 10			HA
7	**Fallbeendigung**											
7.1	Einstellungsbescheid											
7.2	Fallabschluss ProSoz / SoDa											
7.3	Prüfung der offenen Forderungen											
7.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 10			HA
7.5	Prüfverfahren											
7.6	Archivierung											
8	**Beratung**											
8.1	Auskünfte											
8.2	Allgemeine Beratung											
8.3	Fallberatung											
8.4	Sozialer Dienst											
8.5	Erstberatung											
8.6	Anamnese / Hilfeplan											
8.7	Hausbesuche											
8.8	Vermittlung externer Angebote											
8.9	Krisenintervention											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Bewertung / Sichtung durch FDL											
9.2	Eintrag in SoDa											
9.3	Abhilfeprüfung / Materielle Prüfung				ja	nein						
9.4	Wenn Prüfung positiv Abhilfebescheid TL + FDL											
9.5	Wenn Prüfung negativ Widerspuchsbescheid Vorlage durch TL Unterschrift durch FDL											
9.6	Klageverfahren										Rechtsamt	
10	**Unterhalt**											
10.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten											
10.2	Erinnerung, Zwangsgeld											
10.3	Eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen											
10.4	Nach Eingang Auswertung bezügl. Eink. und Vermögen											
10.5	Leistungsfähigkeit ja/nein Verwirkung ja/nein											
10.6	Festsetzung des Unterhaltes											
10.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid											
10.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten										Anwälte	
10.9	Anahmeanordn. an Kasse										Kasse	
10.10	Geldüberwachung											
10.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid											
10.12	Zivilrechtl. Klageverfahren										Gericht	
10.13	Titelerwirkung										Anwälte	
10.14	Zwangsvollstreckungsverfahren										Gerichtsvollzieher	

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
11	**Forderungsmanagement laufend**											
11.1	Anhörung											
11.2	Bescheiderteilung											
11.3	Annahmeanordnungen											
11.4	Einbehaltung											
11.5	Verrechnung											
11.6	Mitteilung / Bescheiderteilung											
12	**Forderungsmanagement abgeschlossen**											
12.1	Anhörung											
12.2	Bescheiderteilung											
12.3	Annahmeanordnungen											
12.4	Abgabeverfügung											
13	**Sozialer Dienst**											
13.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche											
13.2	Abstimmungsgespräch mit SB											
13.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit externen Stellen										Externe Stellen	
13.4	Protokolle, Vermerke, Berichte, Organisation usw.											
13.5	Koordination des Projektes zur beruflichen Wiedereingliederung (JuWe)											

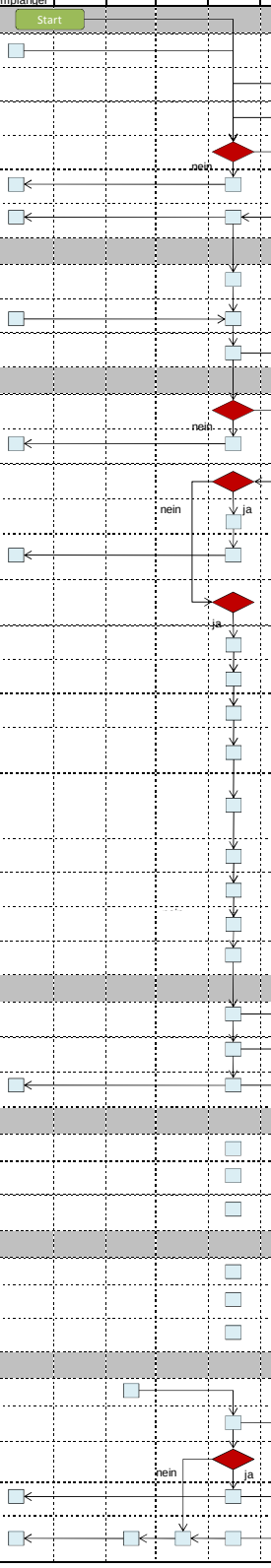
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**	Start									
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger										
1.2	Kontktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter
1.3	Kontaktaufnahme durch andere Institution										z.B. Gesundheitsamt
1.4	Prüfung der Zuständigkeit				ja	nein					
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnung, evtl. Hinweis HLU										
1.5	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung										
2	**Antragseingang**										
2.1	Eingang per Post										
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt				nein	ja					
2.3	Persönliches Gespräch										
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa										
2.5	Aktenanlage										
3	**Antragsprüfung**										
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit				nein	ja					
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen										
3.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung					ja	nein				Gesundheitsamt (z.B. Mehrbedarf)
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
3.3	Wenn materielle Prüfung positiv: Bedarfsermittlung										
3.4	Anspruchsprüfung				ja	nein					
3.4.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehungsbescheid										
3.5	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung										
4	**Leistungsgewährung**										
4.1	Dateneingabe in ProSoz und SoDa										
4.2	Zahlbarmachung										Stab FB5 (EDV)
4.3	Bescheiderteilung										
4.4	Prüfung vorrangige Ansprüche (Unterhalt, Rente)				nein	ja					Versicherungsamt
4.4.1	Wenn Prüfung negaitiv (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
4.5	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Bewilligungsbescheid										
5	**Fallbearbeitung**										
5.1	**geplante Fallbearbeitung**										
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung				nein	ja					
5.1.1.1	Wenn Einkommen/Vermögen vorhanden: Ablehnungsbescheid										
5.1.1.2	Wenn kein Einkommen/Vermögen: Weiterbewilligung (Bescheid)										
5.1.2	Prüfung der Nebenkosten				nein	ja					
5.1.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid										
5.1.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
5.1.3	Forderungsmanagement								weiter zu TP 5.2		
5.2	**ungeplante Fallbearbeitung**										
5.2.1	Änderungsimpuls (intern, extern)										
5.2.2	materielle Prüfung				nein	ja					
5.2.2.1	Wenn Prüfung positiv (Anspruch): Änderungsbescheid										
5.2.2.2	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid										
5.2.3	Forderungsmanagement								weiter zu TP 5.2		
6	**Fallbeendigung**										
6.1	Einstellungsbescheid										
6.2	Eingabe in ProSoz und SoDa										
6.3	Prüfung der offenen Forderungen										
6.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 5.2		
6.5	Prüfungsverfahren										
6.6	Archivierung								Ende		

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
7	**Widersprüche**										
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL										
7.2	Eintrag in SoDa										
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				ja		nein				
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL										
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)										
8	**Unterhalt**										
8.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten										
8.2	Erinnerung, Zwangsgeld										
8.3	eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen										
8.4	Nach Eingang Auswertung bezgl. Eink. Und vermögen										
8.5	Leistungsfähigkeit Ja/nein Verwirkung ja/nein										
8.6	Festsetzung des Unterhaltes										
8.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid										
8.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten									Anwälte	
8.9	Anahmeanordn. an Kasse									Kasse	
8.10	Geldüberwachung										
8.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid										
8.12	Zivilrechtl. Klageverfahren									Gericht	
8.13	Titelerwirkung									Anwälte	
8.14	Zwangsvollstreckungsverfahren									Gerichtsvollzieher	
9	**Forderungsmanagement**										
9.1	**Forderungmanagment abgeschlossen**										
9.1.1	Anhörung										
9.1.2	Bescheiderteilung										
9.1.3	Einstellung Fall										
9.1.4	Anordnung										
9.1.5	Abgabeverfügung										
9.2	**Forderungsmanagement laufend**										
9.2.1	Anhörung										
9.2.2	Bescheiderteilung										
9.2.3	Annahmeanordnungen										
9.2.4	Einbehaltung										
9.2.5	Verrechnung										
9.2.6	Mitteilung / Bescheiderteilung										
10	**Beratung**										
10.1	Auskünfte										
10.2	Allgemeine Beratung										
10.3	Fallberatung										
10.4	Sozialer Dienst										
10.5	Erstberatung										
10.6	Anamnese / Hilfeplan										
10.7	Hausbesuche										
10.8	Vermittlung externer Angebote										
10.9	Krisenintervention										
11	**Sozialer Dienst**										
11.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche										
11.2	Abstimmungsgespräch mit SB										
11.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit externen Stellen									Externe Stellen	
11.4	Protokolle, Vermerke, Berichte, Organisation usw.										
11.5	Koordination des Projektes zur beruflichen Wiedereingliederung (JuWe)										

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.2	Kontaktaufnahme durch andere Institution										z.B. Krankenhäuser	
1.3	Prüfung der Zuständigkeit					nein / ja						
1.3.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid											
1.3.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung											
2.3	Vorgang anlegen											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit				ja	nein						
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.1.2	Wenn vollständig: materielle Prüfung (Vermögen)					ja						
3.2	Materielle Prüfung											
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
3.2.2	Wenn materielle Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Bedarfsermittlung					nein						
3.3	Anspruchsprüfung				ja	nein						
3.3.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid											
3.3.2	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung								weiter zu TP 4.1, 4.2 oder 4.3			
	Leistungsgewährung											
4.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**											
4.1.1	Wahlschreiben Krankenkasse											
4.1.2	Bescheiderteilung											
4.1.3	Anmeldung											
4.1.4	IKOL-Eingabe								weiter zu TP 5.1			
4.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**											
4.2.1	Bescheiderteilung											
4.2.2	IKOL-Eingabe											
4.2.3	Ausstellung Krankenschein								weiter zu TP 5.2			
4.3	**Hilfe zur Gesundheit**											
4.3.1	Bescheiderteilung											
4.3.2	IKOL-Eingabe + Beendigung											
4.3.3	Zahlbarmachung											
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**											
5.1.1	Quartalsabrechnung Krankenkasse / IKOL-Buchung								weiter zu TP 6.1			
5.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**											
5.2.1	Prüfung Abrechnung					ja						
5.2.1.1	Wenn Prüfung positiv: IKOL-Buchung				nein							
5.2.1.1.1	Sonstige Kosten (Häusliche Pflege u.a.)											
5.2.1.1.2	Rezepte											
5.2.1.1.3	Krankenscheine (Arzt / Zahnarzt)											
5.2.1.1.4	Transportkosten											
5.2.1.1.5	Ambulante Kosten											
5.2.1.1.6	Stationäre Kosten								weiter zu TP 6.2			
5.2.1.2	Wenn Prüfung negativ: Rückgabe an Leistungserbringer											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Fallbeendigung**											
6.1	**Krankenhilfe § 264 SGB V**											
6.1.1	Abmeldung Krankenkasse											
6.1.2	Einstellung IKOL											
6.1.3	Rückforderung KV-Karte								Ende			
6.2	**Krankenhilfe § 4 AsylbLG**											
6.2.1	Einstellung IKOL								Ende			
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Beratung											
7.3	Fallberatung											
8	**Widersprüche**											
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
8.2	Eintrag in SoDa											
8.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				ja		nein					
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid TL											
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	BU	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle	
		Hilfeempfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege						
1	**Erster Kontakt**	Start											
1.1	Kontaktaufnahme durch Leistungberechtigte												
1.2	Kontakt durch andere Institution											Stadt-/Gemeindeverwaltungen, Heime, Krankenhäuser usw.	
1.3	Kontakt durch Bestattungsunternehmen											Bestattungsunternehmen	
1.4	Prüfung der Zuständigkeit (örtlich, sachlich)												
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Behörde												
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung												
2	**Antragseingang**												
2.1	Eingang per Post												
2.2	Persönliche Vorsprache / telefonsiche Kontaktaufnahme												
2.3	Erfassung Stammdaten EDV u. Aktenanlage												
3	**Antragsprüfung**												
3.1	Vollständigkeitsprüfung Anträge												
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen												
3.1.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung / Höhe Ansprüche												
3.2	materielle Prüfung												
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid												
3.2.2	Wenn materielle Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Prüfung Erb- oder Unterhaltsrecht												
3.3	Prüfung Erb- oder Unterhaltsrecht												
3.3.1	Vollständigkeit aller Erben												
3.3.2	Prüfung Unterhaltsverpflichteter nach den Vorgaben des BGB												
3.3.3	Wenn vorrangige Ansprüche gegen Erbe oder Unterhaltsverpflichtet bestehen: Ablehungsbescheid												
3.3.4	Wenn keine vorrangige Ansprüche gegen Erbe oder Unterhaltsverpflichtet bestehen: Leistungsgewährung												
3.4	Religiöse Besonderheiten												
3.5	Arten der Bestattung												
3.5.1	Prüfung Bedarf würdevolle Bestattung												
3.6	Entscheidung über Leistungsgewährung												
4	**Leistungsgewährung**												
4.1	Dateneingabe												
4.2	Zahlbarmachung											Finanzen/ Kasse	
4.3	Bescheiderteilung												
5	**Beratung**												
5.1	Auskünfte												
5.2	Allgemeine Beratung												
5.3	Einzelfallbezogene Beratung												
6	**Qualitätsstandards**												
6.1	Handlungsvorgaben intern												
6.2	Friedhofsordnung des jeweiligen Bestattungsortes												
6.3	Ordnungsrecht , BGB, SGB XII												
7	**Widerspruchsverfahren**												
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL												
7.2	Datenerfassung												
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung												
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid durch SB												
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)												

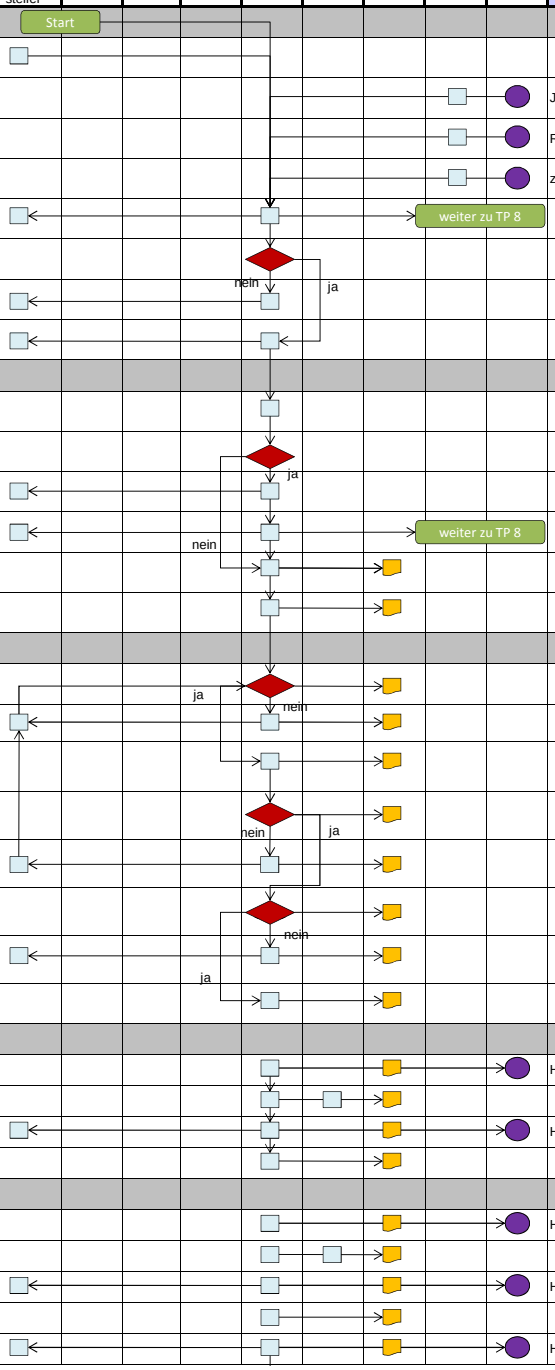


Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Kontaktaufnahme durch RP / Hess. Erstaufnahmeeinrichtung											
1.2	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.3	Kontaktaufnahme durch andere Institution (z.B. Ausländerbehörde)											
1.4	Prüfung der Zuständigkeit				ja	nein						
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Ablehnungsbescheid											
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt				nein	ja						
2.3	Persönliches Gespräch											
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa u.a.											
2.5	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit					nein	ja					
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.1.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung (Vermögen)				nein	ja						
3.2	Materielle Prüfung (Vermögen)											
3.2.1	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
3.2.2	Wenn Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Bedarfsermittlung (Einkommen, KdU)											
3.3	Anspruchsprüfung Prüfung KV				nein	ja						
3.3.1	Wenn Prüfung positiv: gesetzliche KV über Familienversicherung											
3.3.2	Wenn Prüfung negativ: Krankenhilfe § 4 AsylbLG (siehe Prozess Krankenhilfe)							weiter zu TP 3.5				
3.4	Entscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in Prosoz und SoDa											
4.2	Zahlbarmachung (Überweisung und Barauszahlung)											
4.3	Bescheiderteilung											
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**geplante Fallbearbeitung**											
5.1.1	wirtschaftliche Überprüfung					ja						
5.1.1.1	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid				nein							
5.1.1.2	Wenn Überprüfung positiv (Anspruch): Bewilligungsbescheid					nein	ja					
5.1.1.3	Prüfung der Nebenkosten											
5.1.1.3.1	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid											
5.1.1.3.2	Wenn Überprüfung positiv: Bewilligungsbescheid											
5.1.2	Prüfung Kostenübernahme im Krankheitsfall											
5.1.2.1	Statusanfrage Ausländerbehörde				ja						Ausländerbehörde	
5.1.2.2	Wenn Überprüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid					nein						
5.1.2.3	Wenn Überprüfung positiv: Bewilligungsbescheid							weiter zu TP 3.5				
5.1.3	Prüfung vorrangiger Ansprüche					ja						
5.1.3.1	Wenn Prüfung positiv: Verweis an andere Stelle											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
5.2	**Ungeplante Fallbearbeitung**											
5.2.1	Änderungsimpuls											
5.2.1.1	Beihilfen (Möbel u. a.)											
5.2.1.2	Auszug GU											
5.2.1.3	Sprachkurse											
5.2.1.4	Krankheit											
5.2.1.5	freiwillige Ausreise											
5.2.2	Prüfung											
5.2.3	Bescheiderteilung											
5.2.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 3.5			
5.2.5	Prüfung vorrangiger Ansprüche (Kindergeld, Verpflichtungserklärung)											
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Einstellungsbescheid											
6.2	Eingabe in Prosoz, SoDa u. a.											
6.3	Prüfung der offenen Forderungen											
6.3.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehnungsbescheid											
6.4	Wenn Prüfung positv: Forderungsmanagement								weiter zu TP 3.5			
6.5	Prüfungsverfahren											
6.6	Archivierung								Ende			
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Fallberatung											
7.3	Fallberatung											
7.4	Sozialer Dienst											
7.4.1	Antragsaufnahme											
7.4.2	Erstberatung und Folgeberatung											
7.4.3	Hausbesuche											
7.4.4	Vermittlung ext. Angebote											
7.4.5	Krisenintervention											
7.4.6	IOM / REAG Verfahren (Abwicklung freiw. Ausreise)											
7.4.7	Verteilung, Unterbringung Asylbewerber											
7.4.8	Beratung in GU											
7.4.9	Koordination mit IB											
7.4.10	Amnanese / Hilfeplan											
7.4.11	Koordination mit GU											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
8	**Schnittstellen**											
8.1	Gesundheitsamt											
8.2	Forderungsmanagement											
8.2.1	Forderungsmanagement abgeschlossen											
8.2.1.1	Anhörung											
8.2.1.2	Bescheid											
8.2.1.3	Einstellung Fall											
8.2.1.4	Anordnung											
8.2.1.5	Abgabeverfügung											
8.2.2	Forderungsmanagement laufend											
8.2.2.1	Anhörung											
8.2.2.2	Bescheiderteilung											
8.2.2.3	Änderungsanordnung											
8.2.2.4	Einbehaltung											
8.2.2.5	Verrechnung											
8.2.2.6	Mitteilung / Bescheiderteilung											
8.3	Ausländerbehörde											
8.4	Finanzen / Kasse											
8.5	RP											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
9.2	Eintrag in SoDa											
9.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				nein							
9.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid (GrundsatzAsyl)					ja						
9.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Abgabe an RP Widerspruchsbescheid, Klage RP										RP	
10	**Unterhalt**											
10.1	Rechtswahrungsanz. m. Überpr.Bogen an Verpflichteten											
10.2	Erinnerung, Zwangsgeld											
10.3	eigene Ermittlungen über UH-Pflichtigen											
10.4	Nach Eingang Auswertung bezgl. Eink. und Vermögen											
10.5	Leistungsfähigkeit ja/nein Verwirkung ja/nein											
10.6	Festsetzung des Unterhaltes											
10.7	Zahlungsaufford. oder Negativbescheid											
10.8	Korrespondenz mit Anwälten, die HE`s vertreten										Anwälte	
10.9	Annahmeanordn. an Kasse										Kasse	
10.10	Geldüberwachung											
10.11	Gfs.Mahnung, Mahnbescheid											
10.12	Zivilrechtl. Klageverfahren										Gericht	
10.13	Titelerwirkung										Anwälte	
10.14	Zwangsvollstreckungsverfahren										Gerichtsvollzieher	
11	**Sozialer Dienst**											
11.1	Erstkontakt (Impuls intern/extern), Folgekontakt, persönliche Gespräche											
11.2	Abstimmungsgespräch mit SB											
11.3	Koordination von Hilfsangeboten, Kooperation mit internen und externen Stellen										Interne und externe Stellen	
11.4	Protokolle, Vermerk, Berichte, Organisation, etc.											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure								Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle	
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege				
1	**Erster Kontakt**										
1.1	Kontaktaufnahme durch Antragsteller										
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter
1.3	Kontaktaufnahme durch Regionalteam										Regionalteam
1.4	Kontaktaufnahme durch andere Institution										z.B. Betreuer
1.5	Beratung								weiter zu TP 8		
1.6	Prüfung der Zuständigkeit										
1.7	Wenn nicht zuständig: Info an Kontakt										
1.8	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung										
2	**Antragseingang**										
2.1	Eingang per Post										
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt										
2.3	persönliches Gespräch										
2.4	Beratung								weiter zu TP 8		
2.5	Stammdatenerfassung in Soda und HeWoG-Web										
2.6	Akte anlegen										
3	**Antragsprüfung**										
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit										
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen										
3.3	Wenn vollständig: Ermittlung von Einkommen und Vermögen										
3.4	Plausibilitätsprüfung										
3.4.1	Wenn Plausibilitätspüfung negativ: weiter 3.2										
3.5	Anspruchsprüfung										
3.5.1	Wenn kein Anspruch besteht: weiter 4										
3.5.2	Wenn Anspruch besteht: weiter 5										
4	**Ablehnung**										
4.1	Dateneingabe in HeWoG-Web										HZD
4.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")										
4.3	Bescheiderteilung										HZD
4.4	Dateineingabe Soda										
5	**Leistungsgewährung**										
5.1	Dateneingabe in HeWoG-Web										HZD
5.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")										
5.3	Bescheiderteilung										HZD
5.4	Dateineingabe Soda										
5.5	Zahlung der Leistung										HCC



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Sonstige Fallbearbeitung**											
6.1	Änderungsimpuls (intern / extern)											
6.2	Beratung								weiter zu TP 8			
6.3	materielle Prüfung											
6.3.1	Wenn Vermögen / Einkommen vorhanden: Ablehungs- od. Änderungsbescheid				nein	ja					HZD	
6.3.2	Wenn kein Vermögen / Einkommen vorhanden: Dateneingabe in HeWoG-Web										HZD	
6.4	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
6.5	Erteilung Änderungsbescheid										HZD	
6.6	Dateneingabe Soda											
6.7	Zahlung der Leistung										HCC	
6.8	Forderungen bearbeiten								weiter zu TP 10			
7	**Fallbeendigung**											
7.1	Prüfung der offenen Forderungen											
7.2	Wenn offene Forderung vorhanden: Bearbeitung offener Forderungen				nein	ja			weiter zu TP 10			
7.3	Wenn keine offenen Forderung: Eingabe in Soda											
7.4	Archivierung								Ende			
8	**Beratung**											
8.1	Auskünfte											
8.2	Allgemeine Beratung											
8.3	Fallberatung											
9	**Widersprüche**											
9.1	Allgemeine Bewertung											
9.2	Sichtung											
9.3	Dateneingabe in Widerspruchsdatei											
9.4	Dateneingabe in Soda											
9.5	Materielle Prüfung				nein	ja						
9.6	Abhilfe											
9.6.1	Dateneingabe HeWoG-Web										HZD	
9.6.2	Bescheiderteilung										HZD	
9.6.3	Zahlung der Leistung										HCC	
9.6.4	Dateneingabe Widerspruchsdatei											
9.6.5	Dateneingabe in Soda											
9.7	keine Abhilfe											
9.7.1	Sachverhaltsdarstellung											
9.7.2	Einschaltung Anhörungsausschuss										Anhörungsausschuss	
9.7.3	Beratung										Anhörungsausschuss	
9.7.4	Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
9.7.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei											
9.7.6	Dateneingabe in Soda											
10	**Forderungen bearbeiten**											
10.1	Anhörung											
10.2	Bescheiderteilung											
10.3	Veränderung von Ansprüchen											
10.4	Annahmeanordnungen											
10.5	Einleitung des Vollstreckungsverfahrens										Kreiskasse	

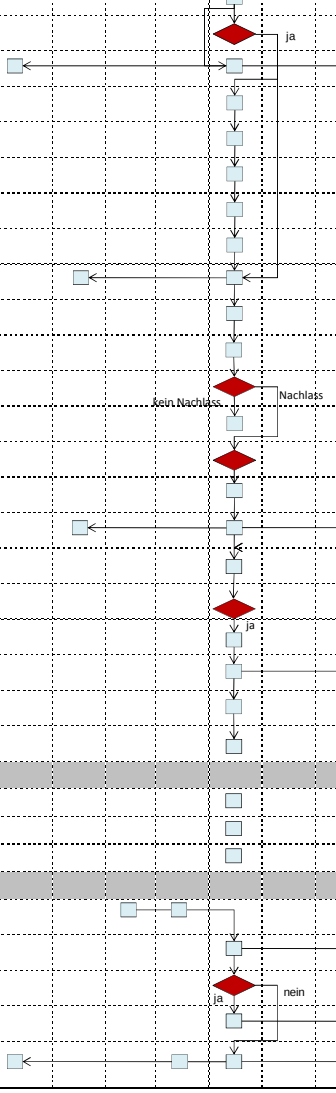
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**											
1.1	Kontaktaufnahme durch Antragsteller											
1.2	Kontaktaufnahme durch Jobcenter										Jobcenter	
1.3	Kontaktaufnahme durch Jugendamt										Jugendamt	
1.4	Kontaktaufnahme durch LWV										LWV	
1.5	Kontaktaufnahme duch andere Institution										z.B. Schulen	
1.6	Beratung								weiter zu TP 7			
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Prüfung der Zuständigkeit											
2.3	Wenn nicht zuständig: Weiterleitung an zuständige BAföG-Behörde										andere BAföG-Behörde	
2.4	Prüfung persönlicher Kontakt											
2.5	Persönliches Gespräch											
2.6	Beratung								weiter zu TP 7			
2.7	Stammdatenerfassung in BFöG-BD											
2.8	Akte anlegen											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit											
3.2	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.3	Wenn vollständig: Ermittlung von Einkommen und Vermögen											
3.4	Anspruchsprüfung											
3.5	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehnungsbescheid											
3.6	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in BAföG-DB und HZD-Programm										HZD	
4.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
4.3	Bescheiderteilung										HZD	
4.4	Auszahlung der Leistung										HCC	
5	**Sonstige Fallbearbeitung**											
5.1	Änderungsimpuls (intern / extern)											
5.2	Beratung								weiter zu TP 7			
5.3	Materielle Prüfung											
5.3.1	Wenn Vermögen / Einkommen vorhanden: Ablehungs- od. Änderungsbescheid										HZD	
5.3.2	Wenn kein Vermögen / Einkommen vorhanden: Dateneingabe in BAföG-DB und HZD-Programm										HZD	
5.4	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip")											
5.5	Erteilung Änderungsbescheid										HZD	
5.6	Auszahlung der Leistung										HCC	
5.7	Forderungen bearbeiten								weiter zu TP 9			
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Prüfung der offenen Forderungen											
6.2	Wenn offene Forderung vorhanden: Bearbeitung offener Forderungen								weiter zu TP 9			
6.3	Wenn keine offenen Forderung											
6.4	Eingabe in BAföG-DB											
6.5	Archivierung								Ende			

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / Beteiligte		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Antrag-steller	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Beratung											
7.3	Fallberatung											
8	**Widersprüche**											
8.1	Allgemeine Bewertung											
8.2	Sichtung											
8.3	Dateneingabe in Widerspruchsdatei											
8.4	Dateneingabe in BAföG-DB											
8.5	Materielle Prüfung											
8.6	Abhilfe				ja		nein					
8.6.1	Dateneingabe in BAföG-DB und HZD-Programm										HZD	
8.6.2	Fallprüfung ("Vier-Augen-Prinzip)											
8.6.3	Bescheiderteilung										HZD	
8.6.4	Auszahlung der Leistung										HCC	
8.6.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei und BAföG-DB											
8.7	keine Abhilfe											
8.7.1	Sachverhaltsdarstellung											
8.7.2	Einschaltung Anhörungsausschuss										Anhörungsausschuss	
8.7.3	Beratung										Anhörungsausschuss	
8.7.4	Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
8.7.5	Dateneingabe Widerspruchsdatei und BAföG-DB											
9	**Forderungen bearbeiten**											
9.1	Anhörung											
9.2	Bescheiderteilung											
9.3	Veränderung von Ansprüchen											
9.4	Annahmeanordnungen											
9.5	Einleitung des Vollstreckungsverfahrens										Kreiskass	

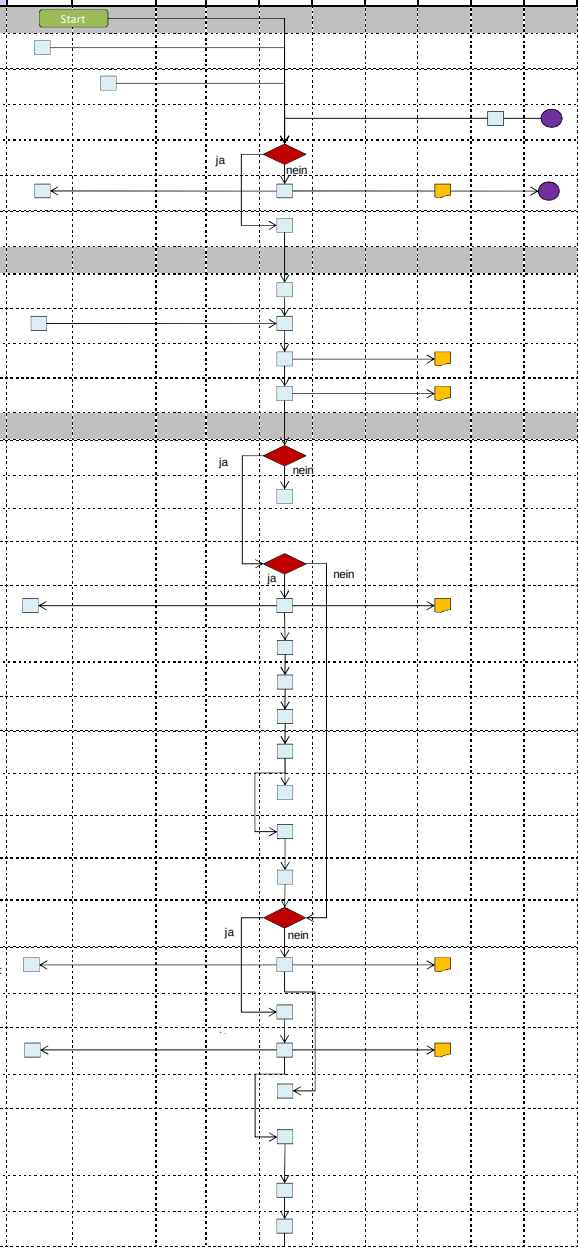
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure											Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege							
1	**Erster Kontakt**	Start												
1.1	Kontaktaufnahme durch Hausbesuch													
1.2	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger													
1.3	Kontaktaufnahme durch Pflegedienst												Pflegedienst	
1.4	Kontaktaufnahme durch Pflegestützpunkt/ Klinik / Pflegekasse												Pflegestützpunkt/ Klinik/ Pflegekasse	
1.5	Prüfung der Zuständigkeit				ja		nein							
1.5.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Stelle													
1.5.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragstellung													
2	**Antragseingang**													
2.1	Eingang per Post/ Fax/ E-Mail													
2.2	Prüfung persönlicher Kontakt				nein		ja							
2.3	Persönliches Gespräch													
2.4	Stammdatenerfassung in SoDa													
2.5	Aktenanlage													
3	**Antragsprüfung**													
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit						ja							
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen						nein							
3.1.2	Wenn vollständig: Prüfung der Einkommens- und Vermögenssituation													
3.2	Prüfung der Einkommens- und Vermögenssituation													
3.2.1	Prüfung bei "üblicher" Hilfebedürftigkeit													
3.2.2	Prüfung bei Darlehensfällen													
3.3	Wenn Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid				nein		ja							
3.4	Wenn Prüfung positiv (ggf. Anspruch): Pflegebedarfsermittlung													
3.4.1	Pflegebedarfsermittlung bei sog. Betreuungsfällen													
3.4.1.1	Feststellung der Pflegebedürftigkeit durch ärztlichen Dienst													
3.4.1.1.1	Keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbedcheid													
3.4.1.1.2	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung Versorgung													
3.4.1.2	Prüfung private Versorgung													
3.4.1.2.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid				nein		ja							
3.4.1.2.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung													
3.4.1.3	Prüfung private + professionelle Versorgung													
3.4.1.3.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid										weiter zu TP 41.			
3.4.2	Pflegebedarfsermittlung bei Pflichtversicherten / freiw. Versicherten													
3.4.2.1	Anforderung Gutacchten MTK													
3.4.2.2	Wenn keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbescheids				nein		ja							
3.4.2.3	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung private Versorgung													
3.4.2.4	Prüfung private Versorgung						ja							
3.4.2.4.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid						nein							
3.4.2.4.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung						ja							
3.4.2.5	Prüfung private Versorgung + professionelle Versorgung													
3.4.2.5.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid unter Anrechung vorrganiger Leistungen										weiter zu TP 4.1			

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure											Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege							
3.4.3	Pflegebedarfsermittlung bei Sonderkonstellationen													
3.4.3.1	Feststellung der Pflegebedürftigkeit durch ärztlichen Dienst				ja	nein								
3.4.3.2	Wenn keine Pflegebedürftigkeit: Ablehnungsbescheid													
3.4.3.3	Bei Pflegebedürftigkeit: Prüfung private Versorgung					nein	ja							
3.4.3.4	Prüfung private Versorgung													
3.4.3.4.1	Wenn private Versorgung vorhanden: Ablehnungsbescheid				nein	ja								
3.4.3.4.2	Wenn private Versorgung nicht vorhanden: Prüfung private + professionelle Versorgung													
3.4.3.5	Prüfung private Versorgung + professionelle Versorgung													
3.4.3.5.1	Wenn Prüfung private oder professionelle Versorgung nötig: Leistungsbescheid - Besonderheit bei Asyl -> nur medizinisch notwendige Pflegeverrichtungen										weiter zu TP 4.1			
4	**Leistungsgewährung**													
4.1	Eingabe in EDV (SoDa, ProSoz, Excel)													
4.2	Zahlbarmachung												Kasse/ Finanzen	
4.2.1	Pflegegeldzahlung HE / gekürzt pausch. Pflegegeld													
4.2.2	Rechnungsprüfung + -anweisung an Pflegedienst													
4.2.3	Prüfung und Anweisung Aufwendungsersatz an Privatpersonen				nein	ja								
4.3	Prüfung / Berücksichtigung vorrang. Ansprüche													
4.3.1	Im Rahmen der Kombinationspflege													
4.3.2	Im Rahmen Pflegestufenwechsel (Ersatzansprüche)					ja								
4.3.3	Wenn vorrangige Ansprüche Bedarf überschreiten: Ablehnungsbescheid													
4.4	Prüfung sonst. Ansprüche (Annexleistungen, Blindengeld)				nein	ja								
4.4.1	Wenn sonstige Ansprüche Bedarf überschreiten: Ablehnungsbescheid													
4.5	Sofern keine vorrangigen oder sonstigen Ansprüche: Leistungsbescheid													
5	**Fallbearbeitung**													
5.1	**Geplante Fallbearbeitung**													
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung				nein	ja								
5.1.1.1	Wenn Überschreitung Einkommens-/Vermögenfreigrenze: Entscheidung über weitere Hilfegewährung													
5.1.1.1.1	Alternative a: Ablehnungsbescheid													
5.1.1.1.2	Alternative b: Einzug von Überschreitungsbeträgen													
5.1.2	gesundh. Überprüfung (Wiederholungs- oder Nachbegutachtung)													
5.1.2.1	Wenn gesundheitliche Überprüfung keinen Pflegebedarf ausweist: Ablehungsbescheid					ja								
5.1.3	Wenn gesundheitliche Überprüfung weitergehenden Pflgebedarf ausweist: ggf. Änderungsbescheid										weiter zu TP 4.1			
5.2	**ungeplante Fallbearbeitung**													
5.2.1	Änderungsimpuls (z.B. Änderung Pflegebedarf)													
5.2.2	ggf. wirtschaftliche Überprüfung										weiter zu TP 5.1.1			
5.2.3	ggf. gesundh. Überprüfung (Wiederholungs- oder Nachbegutachtung)										weiter zu TP 5.1.2			
5.2.4	Leistungserbringerwechsel													
5.2.4.1	Bescheiderteilung										weiter zu TP 4.1			
5.2.4.2	Nachricht an Pflgedienst													

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure											Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Pflege-dienst	Pflegestützpunkt /Klinik / Pflegekasse	Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege							
6	**Fallbeendigung**													
6.1	Einstellungsbescheid													
6.2	Eingabe in EDV (SoDa, ProSoz, Excel)													
6.3	Prüfung der offenen Forderungen													
6.3.1	Wenn keine offenen Forderungen: Abschlussverfügung													
6.3.2	Wenn Prüfung...Überzahlung Pflegegeld (z.B. bei Heimaufnahme)													
6.3.2.1	Anhörung vor Bescheiderteilung													
6.3.2.2	Rückforderungsbescheid													
6.3.3	Wenn Prüfung… Kostenerstattung mit anderen Trägern													
6.3.3.1	Abrechnung mit anderen Sozialleistungsträgern													
6.4	Prüfung Kostenersatz durch Erben (Tod)													
6.4.1	Kontakt Nachlassgericht													
6.4.2	Auswertung Sterbefallsanzeige													
6.4.2.1	Entscheifung über Kostenersatz druch Erben													
6.4.2.1.1	wenn kein Nachlass dann Abschlussverfügung													
6.4.2.1.2	wenn Nachlass: Prüfung Kostenersatz													
6.4.2.1.2.1	Anhörung vor Bescheiderteilung													
6.4.2.1.2.2	Forderungsbescheid (an Erben)													
6.5	Abschlussverfügung													
6.5.1	Versuch des FD 50 zum Einzug der Forderung gescheitert													
6.5.2	Fall beendet													
6.6	Abgabe Forderungsmanagement												Forderungsmanagement	
6.7	Geltendmachung der Darlehensforderung													
6.8	Archivierung													
7	**Beratung**													
7.1	Auskünfte													
7.2	Allgemeine Fallberatung													
7.3	Fallberatung													
8	**Widersprüche**													
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL / TL													
8.2	Eingabe in Soda													
8.3	Abhilfeprüfung													
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv:Abhilfebescheid SB													
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (TL); Sachverhaltsdarstellung (SB), Klage													



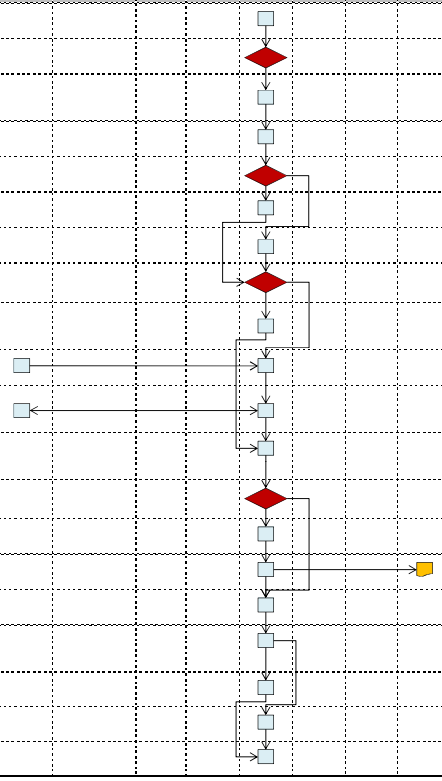
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle		
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtigter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege						
1	**Erster Kontakt**												
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger												
1.2	Kontaktaufnahme durch Betreuer, Bevollmächtigte, Angehörige												
1.3	Kontaktaufnahme durch Einrichtung, Krankenhaus											Einrichtung, Krankenhaus	
1.4	Prüfung der Zuständigkeit (örtlich, sachlich)												
1.4.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständigen Träger											Zuständiger Träger	
1.4.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung												
2	**Antragseingang**												
2.1	Eingang per Post, E-Mail, Fax												
2.2	telefonisches, persönliches Gespräch												
2.3	Stammdatenerfassung in Excel												
2.4	Aktenanlage												
3	**Antragsprüfung**												
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit												
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen												
3.1.2	Wenn vollständig: materielle Prüfung (Vermögen und Einkommen)												
3.2	Materielle Prüfung (Vermögen und Einkommen)												
3.2.1	Wenn materielle Prüfung negativ (kein Anspruch): Ablehnungsbescheid												
3.2.2	Prüfung bei Pflegeversicherten												
3.2.2.1	Grundlage Leistungsbescheid Pflegeversicherung												
3.2.2.2	Bei Pflegestufen 1 bis 3: vorrangige Leistungen nach SGB XI												
3.2.2.3	Bei Pflegestufe 0: Prüfung persönlicher Voraussetzngen für Heimaufenthalt												
3.2.2.4	wenn persönlicher Voraussetzunge nicht erfüllt: Ablehnungsbescheid												
3.2.2.5	wenn persönliche Voraussetzunge erfüllt: Leistungsbescheid												
3.2.3	Prüfung bei nicht Pflegeversicherten												
3.2.3.1	Begutachtung durch ärztlichen Dienst												
3.2.3.1.1	Wenn kein Pfelgebedarf oder Notwendigkeit für Heimaufenthalt besteht: Ablehnungsbescheid												
3.2.3.1.2	Wenn Bedarf oder Notwendigkeit: Anspruchprüfung/Bedarfsermittlung												
3.2.3.1.3	Bedarfsermittlung (Einkommen / Vermögen / vorrangige Ansprüche / Kosten der Pflegeeinrichtung												
3.2.3.1.3.1	Wenn kein Bedaf: Ablehnungsbescheid												
3.2.3.1.3.2	Bei vorhandenem Bedarf: Entscheidung Leistungsgewährung (Regelleistung, darlehensweise Hilfegewährung)												
3.3	Anforderung Pflegesatzvereinbarung bei unbekannten Einrichtungen												
3.4	Bereits im Leistungsbezug (GruSi, Häusl. Pflege)?												



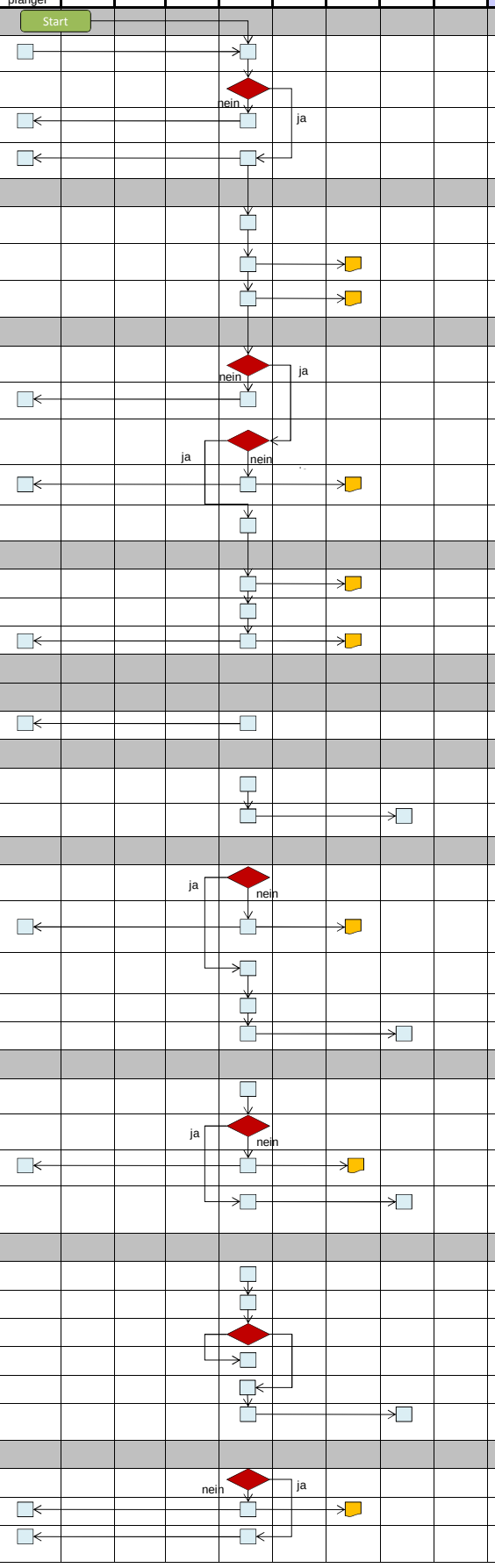
Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle	
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtigter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege					
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in Prosoz, SoDa und Excel											
4.2	Zahlbarmachung										weiter zu TP 10.3.2	
4.3	Bescheiderteilung (Kurzzeit-, Verhinderungs-, Tagespflege, vollstationäre Unterbringung, darlehensweise Hilfegewährung, Asyl)											
4.4	Prüfung vorrangige Ansprüche					ja			nein			
4.4.1	Wenn vorrangige Ansprüche vorhanden: geltend machen											
4.4.2	Wenn keine vorrangigen Ansprüche:Prüfung sonst. Ansprüche ("Beihilfe")											
4.5	Prüfung sonst. Ansprüche ("Beihilfe")											
4.5.1	Wenn Prüfung positiv: Ansprüche geltend machen (Nur dann Darlehen, wenn Vermögen über Freigrenze vorhandenv und nicht sofort verwertbar)					ja						
4.5.2	Wenn Prüfung negativ: Darlehensweise Hilfegewährung											
4.5.2.1	Ausfertigung Darlehensvertrag und Eintragungsbewilligung											
4.5.2.2	Anforderung Eintragsbewilligung											
4.5.2.3	Eintragung Sicherunghypothek Grundbuch											Amtsgericht
4.5.2.4	Einlieferung Darlehensvertrag ins Verwahrgelass										weiter zu TP 10.3.2	
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**Geplante Fallbearbeitung**											
5.1.1	Wirtschaftliche Überprüfung (jährl. Vermögensprüfung)				nein		ja					
5.1.1.1	Bei Vermögen über der Freigrenze: Einzug des Vermögens über der Freigrenze											
5.1.2	Prüfung darlehensweiser Hilfegewährung - Darlehensvertrag, Einlieferung Verwahrgelass											
5.1.3	Geltendmachung Beihilfe											
5.1.4	Prüfung Heimkostenrechnungen											
5.1.5	Statistik											
5.2	**Ungeplante Fallbearbeitung**											
5.2.1	Änderungsimpuls (intern / extern)											
5.2.2	Materielle Prüfung											
5.2.3	Erstellung Änderungsbescheid											
5.2.4	Heimwechsel, Pflegestufen-, Pflegesatzänderung, Abwesenheit, Barbetrag, Regelbedarfsstufe, Rente, KV/PV-Beitrag, Zuzahlungsdarlehen, Löschungsbewilligung, / Pfandfreigabe Grundbuch)											
5.2.5	Prüfung privatrechtlicher Ansprüche											
5.2.5.1	Altenteilsrechte											
5.2.5.2	Prüfung/Verwertung Wohnrecht											
5.2.5.3	Rückforderung von Schenkungen											
5.2.5.4	Unterhalt										weiter zu TP 8	
5.2.6	Inkontinenzhilfen											
5.2.7	Sondennahrung											
5.2.8	Einzelzimmerzuschlag											
5.2.9	Anspruch auf Witwen- / Witwerrente prüfen											
5.2.10	Änderung bei Unterbringung von Eheleuten (Aufwendungsersatz / Rente)											
5.2.11	Erbansprüche											
5.2.12	Ermittlung Sozialhilfeaufwand											
5.2.13	Mahnbescheid											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle	
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtigter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Einstellungsbescheid											
6.2	Eingabe in Prosoz und Excel											
6.3	Prüfung der offenen Forderungen (Heimkosten, Barbetrag,. Unterhalt, Geldrente bei Wohnrecht, Aufwenungsersatz)											
6.4	Forderungsmanagement								weiter zu TP 10.2			
6.5	Rückforderung geg. Erben bei Darlehen											
6.6	Auslieferung Darlehensvertrag aus Verwahrgelass											
6.7	Nachlassprüfung											
6.8	Prüfungsverfahren (Abschlussverfügung)											
6.9	Archivierung									Ende		
7	**Beratung**											
7.1	Auskünfte											
7.2	Allgemeine Beratung											
7.3	Einzelfallbezogene Beratung											
8	**Unterhalt**											
8.1	RWA an unterhaltspflichtige Angehörige, Fristwahrung											
8.2	Prüfung vorrangiger Ansprüche (Wohnrecht etc.)				nein	ja						
8.2.1	Wenn Prüfung positiv: vorrangige Ansprüche geltend machen											
8.3	Wenn Prüfung negativ: Mitteilung der Hilfegewährung mit Fragebogen Feststellung der Unterhaltspflicht											
8.4	Vorlage Nachweise über Einkommen und Vermögen?				ja							
8.4.1	Auswertung nach Einkommen aus Arbeitsverhältnis											
8.4.2	Auswertung nach Einkommen aus selbständiger Arbeit	nein										
8.4.3	Auswertung nach Spar-, Grund-, Anlagevermögen											
8.4.4	Zwangsgeldandrohung, Zwangsgeldfestsetzung, Auskunftsklage											
8.5	Leistungsfähigkeit aufgrund der Nachweise?				ja	nein						
8.5.1	entsprechende Mitteilung an den Verpflichteten											
8.5.2	Festsetzung eines Unterhaltsbeitrages											
8.5.3	entsprechende Mitteilung an den Verpflichteten											
8.6	Einigkeit über Unterhaltsbeitrag: ja				nein	ja						
8.6.1	ANA											
8.6.2	Überwachung der Geldeingänge in Abstimmung mit der Kasse											
8.6.3	Ggfs. Mahnung, Mahnbescheid											
8.6.4	Zivilrechtliche Klageverfahren (Urteil, Vergleich)											
9	**Widersprüche**											
9.1	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				nein	ja						
9.1.1	Wenn Prüfung positiv: Abhilfebscheid SB											
9.1.2	Wenn Prüfung negativ: Sachverhaltsdarstellung SB u. Vorlage TL											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure										Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50				andere Institution	Dokumentation	Externer Akteur	Schnittstelle		
		Hilfeempfänger	Betreuer, Bevollmächtigter, Angehörige	FDL	TL	SB	Kollege						
10	**Schnittstellen**												
10.1	Gesundheitsämter intern / extern												
10.2	Forderungsmanagement												
10.2.1	Weiterverfolgung offener Forderunegn nach Abschluss des Forderungsverfahrens durch SB-Heimpflege												
10.3	Fachdienste Finanzen + Kreiskasse												
10.3.1	Zahlbarmachung der Leistung												
10.3.2	Ein- und Auslieferung aus Verwahrgelass												
10.3.3	Annahme-, Auszahlungsanordnung												
10.4	EDV-Administrator												
10.5	SB Grundsicherung, häusl. Pflege												
10.6	Kranken-, Pflegekassen												
10.7	Rententräger												
10.8	Wohngeldstelle												
10.9	Örtl. Und überörtliche SH-Träger												
11	**Realisierung privatlrechtlicher Ansprüche**												
11.1	Hinweis auf Wohnrecht/Schenkung												
11.2	Prüfung der Voraussetzungen für Realisierung:												
11.2.1	-Wohnrecht, Wohnungsrecht, Nießbrauchsrecht (Vertrag, Grundbuch etc.)												
11.2.2	-Schenkung (unentgeltiche Zuwendung, Fristen)												
11.3	Anhörung gem. § 23 SGB X												
11.3.1	Abgeltung Wohnrecht/Nießbrauch durch Geldrente												
11.3.2	Rückforderung Schenkung												
11.4	Reaktion												
11.4.1	keine, dann Überleitung mit Bescheid gemäß §93 SGB XII (öffentlich-rechtlich)												
11.4.2	Kontaktaufnahme telefonisch, schriftlich, persönlich												
11.4.2.1	dann persönliches Gespräch, Besichtigung vor Ort, Abgeltung auf Verhandlungsbasis etc.												
11.5	Überleitung des Anspuches mit Bescheid nach § 93 SGB XII (öffentlich-rechtlich)												
11.6	Widerspruch: ja												
11.6.1	nochmalige Überprüfung der Sach- und Rechtslage												
11.6.2	Abhilfe-/oder Widerspruchsbescheid												
11.7	Widerspruch: nein												
11.7.1	betragsmäßige Festsetzung, Anforderung, ANA (jetzt privatrechtlich)												
11.7.1.1	Zahlung: ja - Geldeingangsanzeige, erledigt												
11.7.1.2	Zahlung: nein - Mahnung, Mahnbescheid												
11.8	Begleitung im Verfahren												

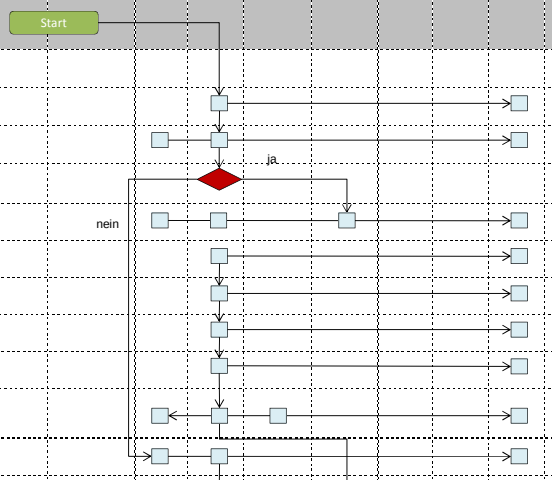


Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfeempfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Erster Kontakt**	Start										
1.1	Kontaktaufnahme durch Hilfeempfänger											
1.2	Prüfung der Zuständigkeit											
1.2.1	Wenn nicht zuständig: Verweis an zuständige Behörde											
1.2.2	Wenn zuständig: Aufforderung zur Antragsstellung											
2	**Antragseingang**											
2.1	Eingang per Post											
2.2	Datenerfassung in Excel-Liste											
2.3	Aktenanlage											
3	**Antragsprüfung**											
3.1	Prüfung auf Vollständigkeit											
3.1.1	Wenn unvollständig: Anforderung fehlender Unterlagen											
3.2	Wenn vollständig: Materielle Prüfung											
3.2.1	Wenn kein Anspruch besteht: Ablehungsbescheid											
3.3	Wenn Anspruch besteht: Enscheidung Leistungsgewährung											
4	**Leistungsgewährung**											
4.1	Dateneingabe in ProSoz											
4.2	Zahlbarmachung											
4.3	Bescheiderteilung											
5	**Fallbearbeitung**											
5.1	**Persönlicher Schulbedarf**											
5.1.1	2x jährliche Zahlung											
5.2	**Klasssenfahrten / Ausflüge**											
5.2.1	Übernahme der tatsächlichen Kosten											
5.2.2	Zahlung an die Schule / Kita											
5.3	**Mittagessen**											
5.3.1	Liste Inanspruchnahme prüfen											
5.3.1.1	Wenn keine Inanspruchnahme nachweisbar ist, Ablehnungsbescheid											
5.3.2	Wenn Inanspruchnahme nachweisbar: nachrechnen											
5.3.3	Abrechnen Eigenanteil											
5.3.4	Überweisung an Anbieter											
5.4	**Schülerbeförderung**											
5.4.1	Schulamt oder FD 50											
5.4.2	Wegstrecke prüfen											
5.4.2.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehungsbescheid											
5.4.3	Wenn Prüfung positiv: Zahlbarmachung an Leistungserbringer											
5.5	**Lernförderung**											
5.5.1	Stellungnahme der Schule beachten											
5.5.2	Zeitraum und Anzahl beachten											
5.5.3	Rechnungshöhe prüfen											
5.5.3.1	Rechnung ist zu hoch											
5.5.3.2	Rechnungshöhe ist in Ordnung											
5.5.4	Zahlbarmachung an Leistungserbringer											
5.6	**Kultureller Teilhabe**											
5.6.1	eingetragener Verein, etc. prüfen											
5.6.1.1	Wenn Prüfung negativ: Ablehungsbescheid											
5.6.1.2	Wenn Prüfung positiv: bis zur Förderhöhe Leistungen gewähren											



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-menta-tion	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfeem-pfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
6	**Fallbeendigung**											
6.1	Ablauf Bewilligungszeitraum								Ende			
6.2	Erreichen Altersgrenze								Ende			
6.3	Wechsel der Zuständigkeit, etc.								Ende			
7	**Widersprüche in lfd. SGB XII-Fällen**											
7.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
7.2	Eintrag in SoDa											
7.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				nein							
7.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL					ja						
7.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Widerspruchsbescheid (Vorlage TL, Unterschrift FDL)											
8	**Widersprüche in § 34a-Fällen**											
8.1	Allgemeine Beurteilung FDL											
8.2	Eintragung in Excel-Datei											
8.3	Abhilfeprüfung / materielle Prüfung				nein							
8.3.1	Wenn Abhilfeprüfung positiv: Abhilfebescheid TL					ja						
8.3.2	Wenn Abhilfeprüfung negativ: Abgabe an RP, Erlass Widerspruchsbescheid											
9	**Beratung**											
9.1	Auskünfte											
9.2	Allgemeine Beratung											
9.3	Fallbearbeitung											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Schnitt-stelle	Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten / betroffene Akteure		FD 50		Dezernent	Jobcenter	andere Institu-tion	Doku-menta-tion	Externer Akteur			
		Hilfe-empfänger	Vermieter	FDL	TL3								
1	**Erarbeitung einer Handlungsanweisung**												QS
1.1	Status Quo												
1.2	Steuerungsimpuls- Beobachtung und Reaktion durch TL 3												
1.3	Vorberatung zwischen FDL + TL3												
1.4	Prüfung, ob weitere Beteiligte eingebunden werden sollen												
1.4.1	Beratungsrunde mit Beteiligten, i. d. R. Jobcenter												
1.4.2	Arbeitsauftrag i.d.R. an TL3												
1.4.3	Erarbeitung Vorschlag												
1.4.4	Beratungsrunde												
1.4.5	Entscheidung												
1.4.6	Erstellen der Handlungsanweisung und Vorlage zur Unterschrift durch Dezernent und FDL												
1.4.7	Beratungsrunde (FDL, TL3)												
1.4.8	Arbeitsauftrag i.d.R. an TL3												
1.4.9	Erarbeitung Vorschlag												
1.4.10	Beratungsrunde												
1.4.11	Entscheidung												
1.4.12	Erstellen der Handlungsanweisung und Vorlage zur Unterschrift durch Dezernent und FDL												
2	**Rollout**												
2.1	Handlungsanweisungen im Rahmen der Richtlinienkompetenz des Kostenträgers für SGB II											Jobcenter	
2.2	Handlungsanweisungen für den FD 50 (LKGi) betreffend SGB XII und AsylbLG												
2.2.1	FD Kommunikation durch FDL und TL3 (Erörterung in der Teamleitersitzung und schriftliche Handlungsanweisung für alle)											TL1 (SB, MA), TL2 (SB, MA), TL3 (SB, MA)	
2.2.2	Info an FD 53 - Kindergarten											FD 53 - Kindergarten	
2.2.3	Info an Stab 94 - Recht											Stab 94 - Recht	
2.2.4	Info an OE 81 - Revision											OE 81 - Revision	
3	**Controlling**												
3.1	Stab 92 (Umsetzung im Jobcenter)											Jobcenter	
3.2	OE 81 - Revision (nur im Rahmen der Einzelfallprüfung)											OE 81 - Revison	
3.3	Kontinuierlich innerhalb FD 50												
4	**Instrumente**												
4.1	Arbeitsgruppen (Zusammensetzung nach Bedarf)												
4.2	Besprechung FDL und TL3												
4.3	Besprechung FDL und EKB												
4.4	Gutachten durch Externe											Externe	
5	**Steuerungsimpluse**												
5.1	Änderung der Paramater												
5.1.1	Heizkosten												
5.1.2	Wasser- / Abwassergebühren												
5.1.3	Mietkostensteigerungen												
5.1.4	Marktbeobachtungen												
5.2	Gesetzesänderung												
5.3	Geänderte Rechtsprechung												
5.3.1	Sozialgerichte												
5.3.2	Zivilgerichte (Mietrecht)												
5.4	Ergebnis aus Controlling												



Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Hilfen in besonderen sozialen Schwierigkeiten**											
2	**Abrechnung Frausenhäuser**											
3	**Niedrigschwellige Angebote nach § 45 SGB XI**											
4	**Abrechnung BeKo**											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	**Führung und Leitung im Fachdienst**											
2	**Grundsatzentscheidungen**											
3	**Sachbearbeitung in schwierigen Fällen**											
4	**Widerspruchsverfahren**											
5	**Beratung**											

Nr.	Teilprozess / Aktivität	Betroffene Akteure									Name / Bezeichnung der Schnittstelle	Qualitätsstandards im IST
		Adressaten		FD 50				Doku-mentation	Externer Akteur	Schnitt-stelle		
		Hilfe-empfänger	Dritte	FDL	TL	SB	Kollege					
1	Sozialräumliche Netzwerkarbeit											
2	Fallbesprechung mit Kollege/in											
3	Fallbesprechung mit Teamleitung											
4	Fallbesprechung mit Sozialem Dienst											
5	Fachliteraturstudium											
6	Allgemeiner kollegialer Austausch											
7	Einarbeitung neuer MitarbeiterInnen/Auszubildende											
8	Teambesprechungen											
9	Beurteilungsgespräche											
10	Teilnahme an Projektgruppen											
11	Projektarbeit Organisationsuntersuchung											
12	Botengänge, Post abholen etc.											
13	Ausdrucke erstellen und abholen											
14	Sichtung Post/Mail											
15	Telefondienst											
16	Computerwartezeit											
17	Zeiterfassung											
18	Dienstreisen (Fahrtzeit)											
19	Urlaub / Frei aus Mehrstunden											
20	Krankheit											
21	Fortbildung											
22	Monats- / Wochenlauf Open Prosoz											
23	Tätigkeiten als Ausbilder											
24	Feiertag											
25	Rüstzeiten											