



# Berichtswesen Sozial- und Wohnungsamt

LAGEBILD zu kritischen Produkten

Zeitraum: 01.2023 – 09.2023



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Landeshauptstadt Magdeburg  
Dezernat für Soziales, Jugend und Gesundheit  
Beigeordneter | Herr Dr. Ingo Gottschalk  
Telefon 0391.540-32 20  
Sozial- und Wohnungsamt  
Amtsleitung | Frau Heike Schulz  
Telefon 0391.540-36 01  
Wilhelm-Höpfner-Ring 4 | 39116 Magdeburg  
[www.magdeburg.de](http://www.magdeburg.de)

### **Inhalt und Gestaltung**

Landeshauptstadt Magdeburg  
Sozial- und Wohnungsamt | Grundsatzbereich  
Leitung | Herr Marcel Görges  
Telefon 0391.540-34 10  
[Marcel.goerges@soz.magdeburg.de](mailto:Marcel.goerges@soz.magdeburg.de)  
Controlling | Herr Maurice Tobisch  
Telefon 0391.540-36 90  
[Maurice.tobisch@soz.magdeburg.de](mailto:Maurice.tobisch@soz.magdeburg.de)  
Wilhelm-Höpfner-Ring 4 | 39116 Magdeburg

### **Bildnachweis**

© Patrick Daxenbiechler | Fotolia

**Stand 11.2023**

# MANAGEMENT SUMMARY

## PRODUKTE mit kritischer ANTRAGS- UND POSTBEARBEITUNG



14.470 Postvorgänge am 30.09.2023 gesamt unbearbeitet



**Zuwachs** Postvorgänge über **gesamten Zeitraum**  
 Ø wöchentlicher Postzugang gesamt

**81.374**  
2.086



**Abarbeitung** Postvorgänge über **gesamten Zeitraum** **76.939**  
 Ø wöchentliche Abarbeitung an Postvorgängen **Normalbetrieb** **1.912**  
 Ø wöchentliche Abarbeitung an Postvorgängen **Schließwoche** **2.696** **+41%**

davon **treibende Produkte (insgesamt 76% aller Postrückstände):**

**Wohngeld**  
(WOGG)



Ø wöchentl. <b>Zugang</b> Postvorgänge	382	
Ø mtl. <b>Zugang</b> Anträge	1.454	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge	384	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge <b>Schließwochen</b>	<b>391</b>	<b>+ 2%</b>
Ø mtl. Bescheiderteilung	998	
Ø mtl. <b>Bescheiderteilung in Schließwochen</b>	<b>1.257</b>	<b>+26%</b>

**unbearbeitete Postvorgänge 30.09.2023 = 1.376 (davon 122 Anträge)**  
 • entspricht 9,5% der gesamten Postrückstände

**Bildung und Teilhabe**  
(BuT)



Ø wöchentl. <b>Zugang</b> Postvorgänge	671	
Ø mtl. <b>Zugang</b> Anträge	2.562	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge	516	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge <b>Schließwochen</b>	<b>963</b>	<b>+87%</b>
Ø mtl. Bescheiderteilung	1.227	
Ø mtl. <b>Bescheiderteilung in Schließwochen</b>	<b>1.734</b>	<b>+41%</b>

**unbearbeitete Postvorgänge 30.09.2023 = 5.152 (davon 2.359 Anträge)**  
 • entspricht 35,6% der gesamten Postrückstände

**Stadtpass**  
(OCC)



Ø wöchentl. <b>Zugang</b> Postvorgänge	245	
Ø mtl. <b>Zugang</b> Anträge	1.668	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge	182	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge <b>Schließwochen</b>	<b>470</b>	<b>+158%</b>
Ø mtl. Bescheiderteilung	1.229	
Ø mtl. <b>Bescheiderteilung in Schließwochen</b>	<b>1.978</b>	<b>+61%</b>

**unbearbeitete Postvorgänge 30.09.2023 = 1.893 davon (1.786 Anträge)**  
 • entspricht 13,1% der gesamten Postrückstände

**Hilfe zum Lebensunterhalt/ Grundsicherung**

(HLU/GRUSI)



Ø wöchentl. <b>Zugang</b> Postvorgänge	323	
Ø mtl. <b>Zugang</b> Anträge	87	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge	324	
Ø wöchentl. <b>Abarbeitung</b> Postvorgänge <b>Schließwochen</b>	<b>424</b>	<b>+31%</b>
Ø mtl. Bescheiderteilung	992	
Ø mtl. <b>Bescheiderteilung in Schließwochen</b>	<b>1.029</b>	<b>+3%</b>

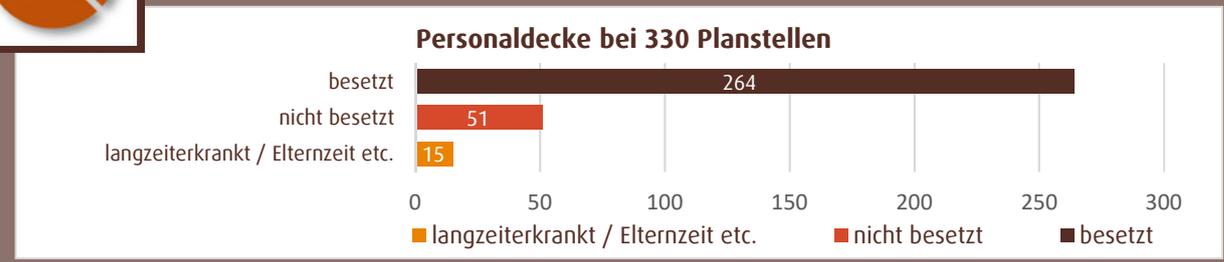
**unbearbeitete Postvorgänge 30.09.2023 = 2.570 (davon 34 Erstanträge)**  
 • entspricht 17,8% der gesamten Postrückstände

# MANAGEMENT SUMMARY

## PRODUKTE mit kritischer PERSONALSITUATION



66 Planstellen am 01.11.2023 unbesetzt = 20%



### Produkte mit kritischer Personalsituation am 01.11.2023

**Wohngeld** ➔ 10 VZÄ unbesetzt von 36 VZÄ = -28%

**Fallbelastung pro VZÄ**

Prüfung - IST	1500
Prüfung - SOLL	950
SB - IST	353
SB - SOLL	230

**Donut Chart Legend:**

- besetzt (green): 26
- n.b. Sachbearbeitung (red): 7
- n.b. Nutzerbetreuung (orange): 0,5
- n.b. Prüfung (yellow): 1,5
- n.b. Sachgebietsleitung (black): 1

**ENTWICKLUNG**

- aktuelle Bearbeitungszeit der Anträge bei 35% über 5 Monate
- ohne Stellenbesetzung weitere Verlängerung der Bearbeitungszeiten unausweichlich

**HLU/GRUSI** ➔ 5 VZÄ unbesetzt von 26,5 VZÄ = -19%

**Fallbelastung pro VZÄ**

IST	170
SOLL	136,5

**Donut Chart Legend:**

- besetzt (green): 21,5
- n.b. (red): 5

**ENTWICKLUNG**

- ab 01.01.2024 aufgrund notwendiger Planstellenerhöhung 11 VZÄ unbesetzt = -36%

**Hotline** ➔ 2 VZÄ unbesetzt von 2 VZÄ = -100%

**Ø Anrufbelastung pro VZÄ**

IST	1000
SOLL	300

**Donut Chart Legend:**

- langzeiterkrankt (orange): 1
- n.b. (red): 1

**ENTWICKLUNG**

- benötigte Stellenanzahl = insgesamt 3 VZÄ

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorbemerkung</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Darstellung und Bewertung der Produktgruppen</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>Gesamtbetrachtung der Kernprodukte</b>	<b>6</b>
•	Strukturaufbau, Personal und Schwerpunktthemen	7
•	Entwicklung der Postrückstände und Identifizierung kritischer Produkte	8
•	Bewertung und Prognose zur Notwendigkeit weiterer Schließwochen	9
•	Grad der Digitalisierung	11
<b>2.2</b>	<b>Entwicklung kritischer Produkte</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Wohngeld</b>	<b>14</b>
2.2.1.1	Maßnahmen im Zuge der Wohngeldnovelle	15
2.2.1.2	Entwicklung der Fallzahlen und Antragsbearbeitung	16
2.2.1.3	Entwicklung offener Postvorgänge	17
2.2.1.4	Entwicklung Personal	18
2.2.1.5	Risikobewertung	20
<b>2.2.2</b>	<b>Leistungsbereich 2 - Bildung und Teilhabe</b>	<b>21</b>
2.2.2.1	Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände	22
2.2.2.2	Entwicklung Personal	24
2.2.2.3	Risikobewertung	25
<b>2.2.3</b>	<b>Leistungsbereich 1 – Stadtpass Otto-City-Card (OCC)</b>	<b>26</b>
2.2.3.1	Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände	27
2.2.3.2	Entwicklung Personal	28
2.2.3.3	Risikobewertung	30
<b>2.2.4</b>	<b>Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung</b>	<b>30</b>
2.2.4.1	Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände	30
2.2.4.2	Entwicklung Personal	33
2.2.4.3	Risikobewertung	34
<b>2.3</b>	<b>Sensible Produkte</b>	<b>35</b>
2.3.1	Hilfe zur Pflege	35
2.3.2	Hotline	38
<b>3</b>	<b>Gesamtbewertung und Ausblick</b>	<b>39</b>

# 1 Vorbemerkung

Das Lagebild, 01.2023 - 09.2023 „Entwicklung Produktgruppen – Identifizierung kritischer Produkte“ enthält, neben der Darstellung und Bewertung des Gesamtportfolios, der vom Produktrahmenplan des Landes Sachsen-Anhalt 2023 umfassten Produktklassen und Produktbereiche, detaillierte Erkenntnisse des Sozial- und Wohnungsamtes der Landeshauptstadt Magdeburg zu den Entwicklungen aller kritisch identifizierten und zu betrachtenden Einzelprodukte.

Die Datenlagen der betrachteten kritischen Produkte stammen aus den im Einsatz befindlichen Fachanwendungen der betreffenden Organisationseinheiten und aus der global genutzten digitalen Akte enaio©. (Datenstand 30.09.2023 bzw. aktuelle Werte aus 10.2023).

Die vorliegenden Daten zum Personal befinden sich auf dem aktuellen Stand (11.2023) und wurden mit Prognosewerten fortgeschrieben.

Das erhobene Datenmaterial wird für die **Erstellung der Dashboards** verwendet. Die Dashboards dienen neben der Grundversorgung für originäre Führungsaufgaben unter anderem zur Prozessdarstellung, Stellenbemessung, sowie der Einleitung und Nachhaltung von Maßnahmen.

## 2 Darstellung und Bewertung der Produktgruppen

### 2.1 Gesamtbetrachtung der Kernprodukte

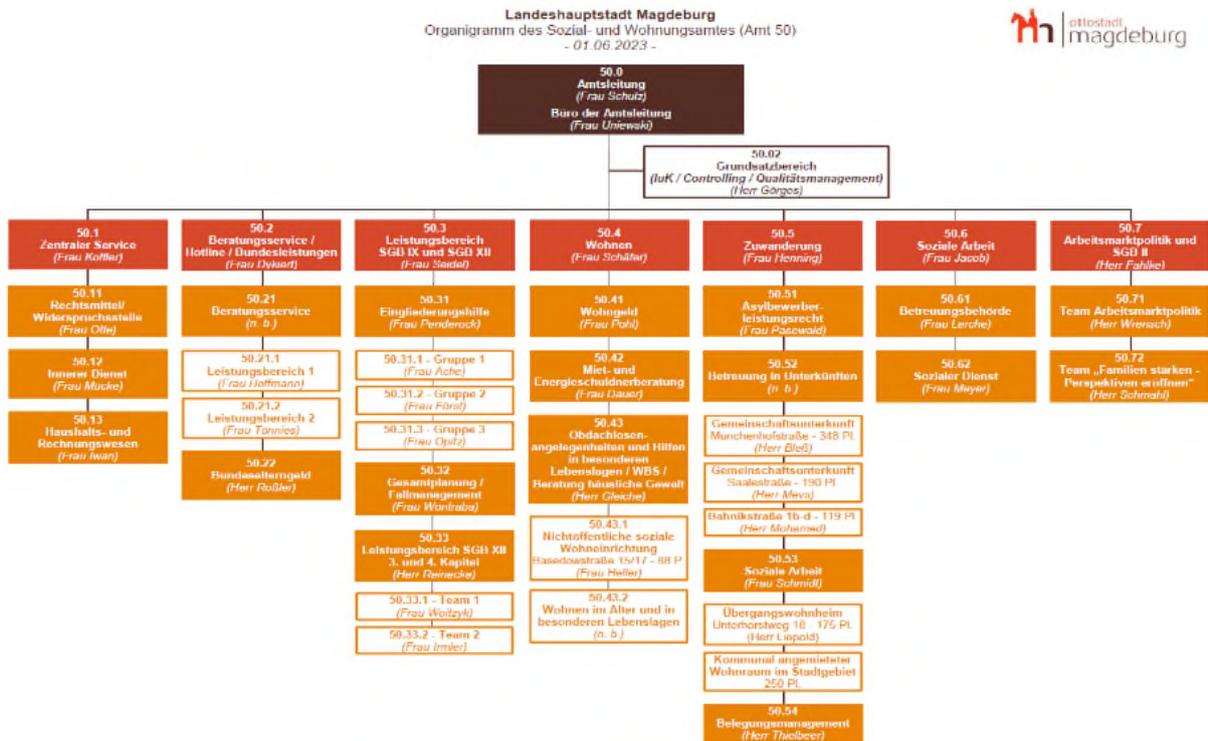
Das Portfolio des Sozial- und Wohnungsamtes der Landeshauptstadt Magdeburg umfasst 13 Produktgruppen. Innerhalb dieser Produktgruppen werden insgesamt folgende 27 Produkte angeboten:

- Asylbewerberleistungsrecht (AsylbLG)
- Asylbewerberunterkünfte
- Belegungsmanagement für Asylsuchende
- Beratungsstelle für häusliche Gewalt
- Bestattungskosten
- Betreuungsleistungen
- Bildung und Teilhabe (BuT)
- Bundeselterngeld (BEEG)
- Eingliederungshilfe (EGH)
- Energieschulden
- Frühförderung für Kinder
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (GRUSI)
- Hauswirtschaftliche Dienste (HwD)
- Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU)
- Hilfe zur Gesundheit (HzG)
- Hilfe zur Pflege (HzP)
- Leistungen nach dem beruflichen Rehabilitierungsgesetz für Opfer politischer Verfolgung
- Mietschulden
- Obdachlosenangelegenheiten
- Soziale Arbeit für Asylsuchende
- Sozialer Dienst für Erwachsene
- Stadtpass – Otto-City-Card (OCC)
- Versicherungsamt - Unterstützung bei Angelegenheiten Sozialversicherung
- Wohnberechtigungsschein (WBS)
- Wohngeld als Miet- und Lastenzuschuss (WOGG)
- Wohnungsbauförderung (WBF)
- Zwangsräumungen von Wohnraum

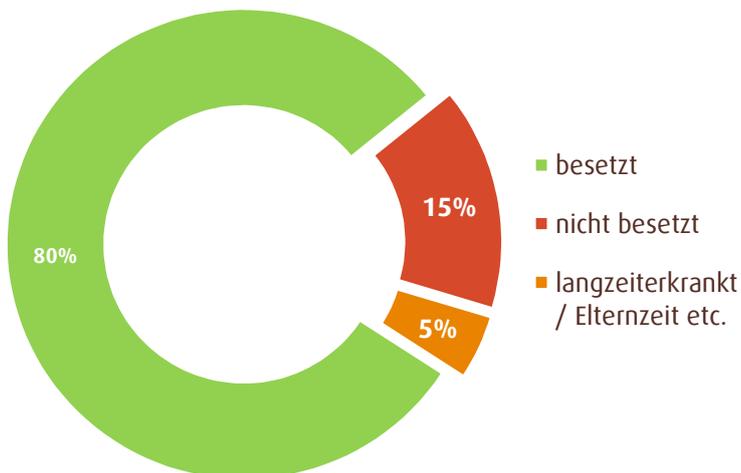


## Strukturaufbau, Personal und Schwerpunktthemen

Für die Aufgabenerfüllung stehen dem Sozial- und Wohnungsamt aktuell **330 Planstellen** zur Verfügung, welche in **7 Fachabteilungen** und **19 Sachgebieten** in Stablinie organisiert sind.



Am 01.11.2023 sind insgesamt **20 % aller Planstellen** aufgrund ausstehender Ausschreibungen/ Stellenbesetzungsverfahren bzw. durch den fehlenden Einsatz von Krankenvertretungen/ Elternzeitvertretungen **nicht besetzt**, was teils erhebliche Auswirkungen auf den Dienstbetrieb und die Leistungserbringung für die Einwohner der Landeshauptstadt Magdeburg hat.



Die Entwicklung in den sozialen Handlungsfeldern war bereits in den vergangenen Jahren von einer hohen Dynamik durch den Bundes- und Landesgesetzgeber jedoch auch durch den Fachkräftemangel in der öffentlichen Verwaltung geprägt.

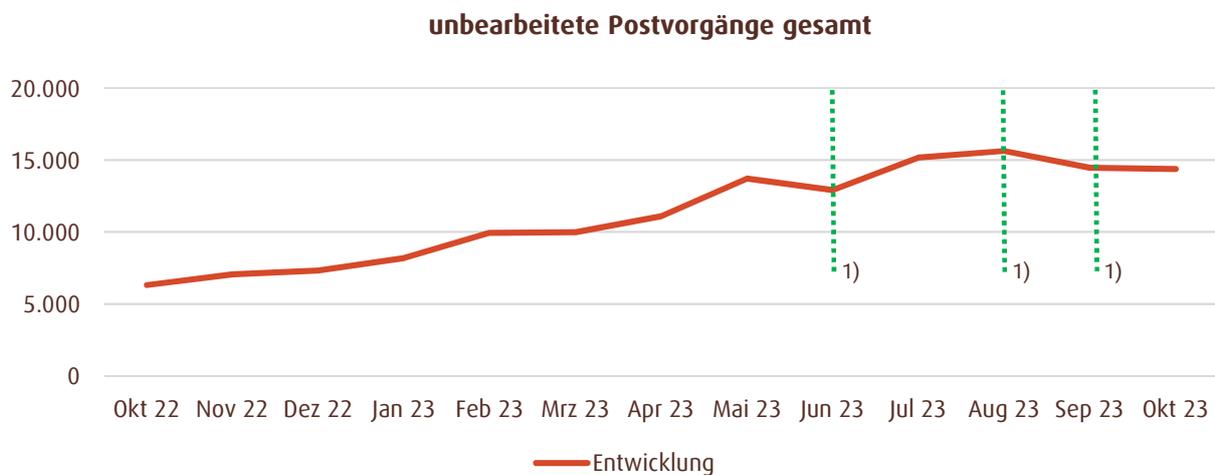
Inhaltliche **Schwerpunkte** des Sozial- und Wohnungsamtes bestanden im Berichtszeitraum zum Lagebild vorrangig in der Bewältigung der Auswirkungen der **Ukrainekrise**, der Umsetzung der **Wohngeldnovelle**, des **Bürgergeldes** und des **Betreuungsorganisationsgesetzes (BtOG)** zum 01.01.2023, sowie die damit einhergehende Evaluation, Anpassung und Präzisierung bestehender Prozessabläufe.

Im Berichtszeitraum konnten bereits wichtige Meilensteine erreicht werden, um bspw. die zielgerichtete Umsetzung der Wohngeldreform zu gewährleisten.

Neben der Erhöhung des Bestandspersonals in der Wohngeldbehörde und den angrenzenden Leistungen Bildung und Teilhabe sowie Stadtpass, wurden umfangreiche organisatorische Maßnahmen umgesetzt. Hierzu zählen unter anderem die Anpassung und Optimierung von Prozessabläufen, die Qualifizierung der gesamten Öffentlichkeitsarbeit (Pressemitteilungen, Internetpräsenz, Flyer, Plakate etc.), sowie räumliche Optimierungen in den Verwaltungsobjekte Wilhelm-Höpfner-Ring 4 und Georg-Kaiser-Straße 3.

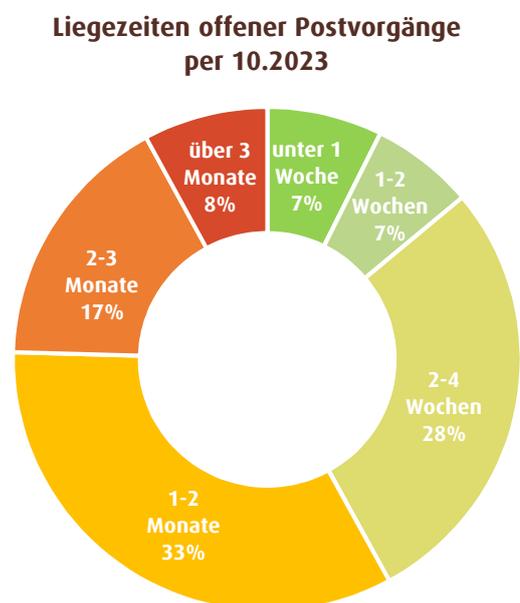
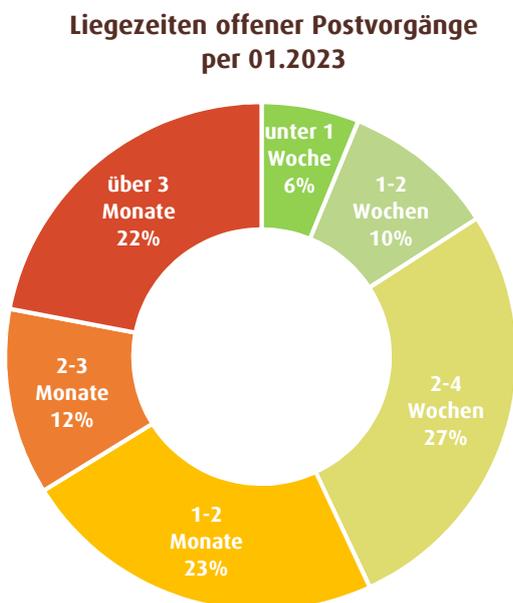
### Entwicklung der Postrückstände und Identifizierung kritischer Produkte

Resultierend aus der Ukraine Krise und der Wohngeldnovelle stiegen die offenen Postvorgänge bereits seit 10.2022 innerhalb des gesamten Amtes monatlich an. Zum Stichtag 30.09.2023 waren insgesamt ca. 14.500 Postvorgänge für alle Produktbereiche des Sozial- und Wohnungsamtes unbearbeitet. Vorgänge umfassen dabei neben Anträgen auch Anfragen, Nachfragen und die Nachreichung von Unterlagen.

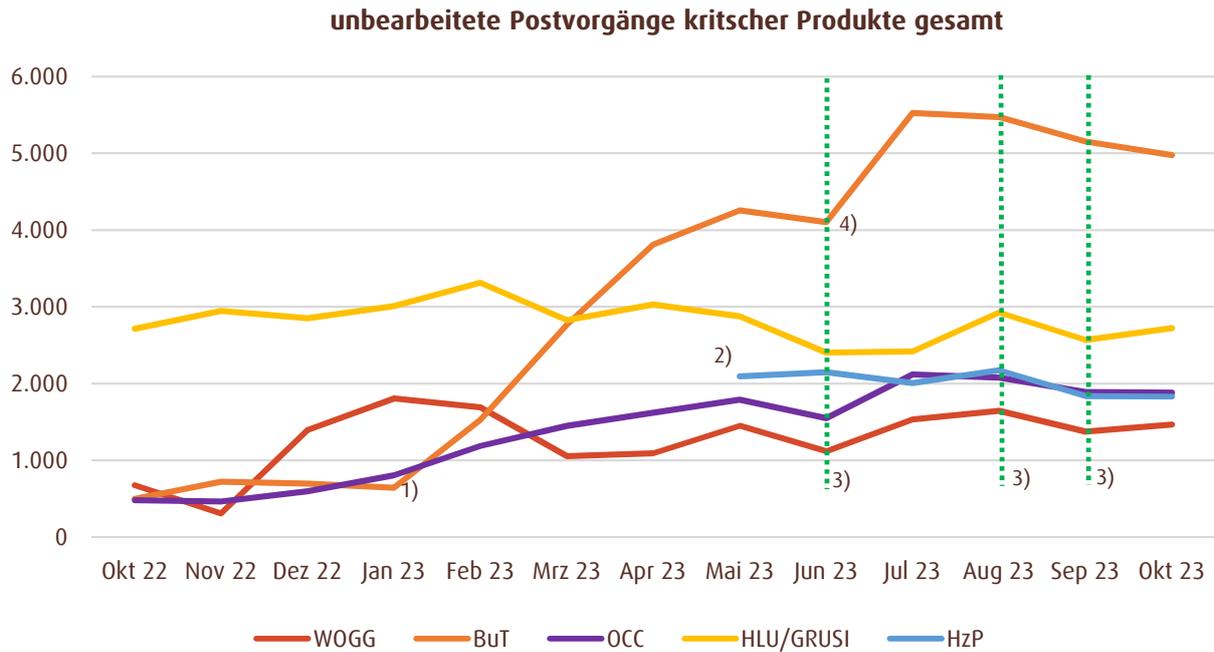


1) temporäre Schließwochen 24. KW, 33. KW und 37. KW

Seit Jahresbeginn konnten die teils sehr hohen Liegezeiten offener Postvorgänge erheblich reduziert werden. So war es durch den stetigen Personalzuwachs und durch die Schließwochen möglich, die Quote unbearbeiteter Postvorgänge, welche älter als 3 Monate sind, von 22 % auf 8 % zu minimieren.



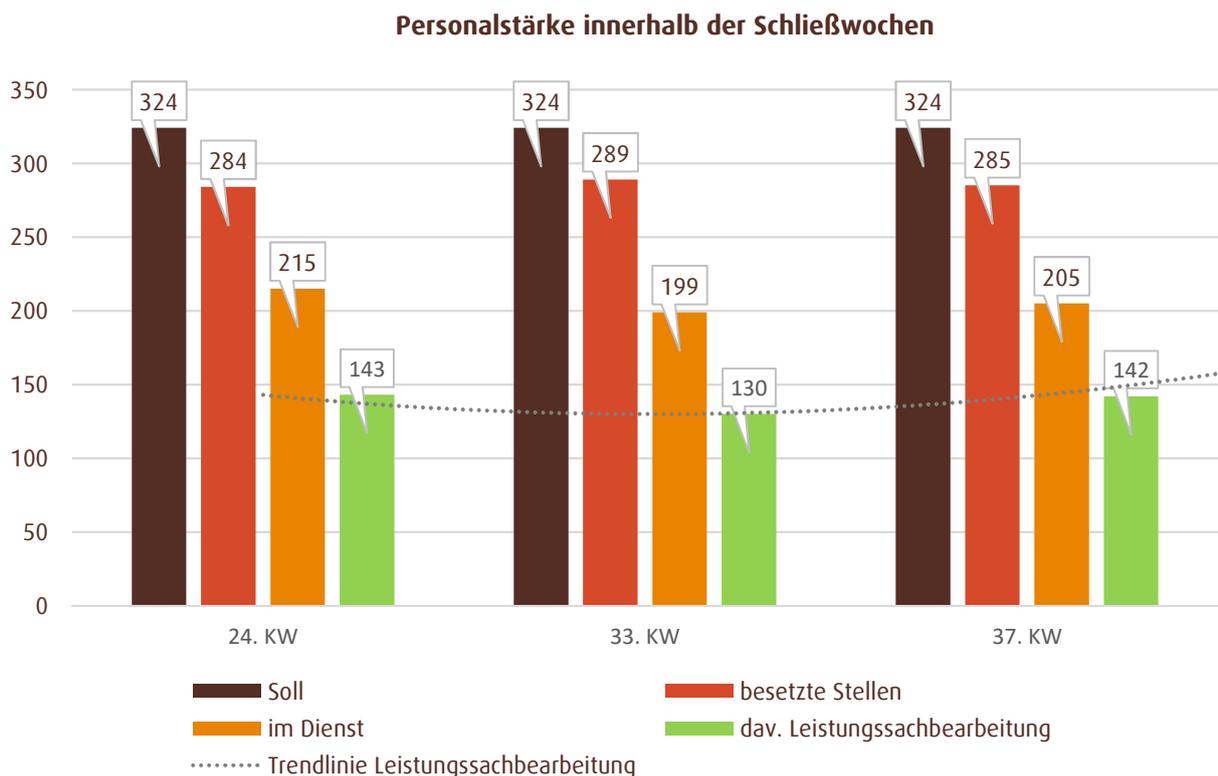
Bei den **Postrückständen** wurden folgende **kritische Produkte** identifiziert.



- 1) Zunahme Antragsvolumen BuT und Stadtpass durch Wohngeldnovelle und insgesamt 9 nicht besetzte Stellen
- 2) Beginn des Monitorings der Vorgangsrückstände HzP weil ebenfalls als kritisches Produkt identifiziert
- 3) Postreduzierung bzw. Stabilisierung als Auswirkung der temporären Schließwochen 24. KW, 33. KW und 37. KW
- 4) steigende Postrückstände BUT aufgrund personeller Situation (2 unbesetzte Stellen, 1 Langzeiterkrankung, 1 Einarbeitung)

### Bewertung und Prognose zur Notwendigkeit weiterer Schließwochen

Die Abarbeitung der Postrückstände erfolgte in den Schließwochen mit folgendem, im Dienst befindlichen Personalbestand. Es ist ersichtlich, dass sich in der zweiten Schließwoche weniger Personal im Dienst befand, als in der ersten und dritten Schließwoche. Dies hatte unweigerlich Auswirkungen auf den Grad der Rückstandsbearbeitung.





Die Postrückstände sind seit Oktober 2022 im gesamten Amt 50 stetig angestiegen. In der **ersten Schließwoche (24. KW)** konnten die Postrückstände des gesamten Amtes um 968 Vorgänge verringert werden.

In der Schließwoche gingen im Gegensatz der Vorwochen ca. 300 Postvorgänge weniger ein. Eine geringe Abweichung nach unten war zu erwarten, da ohne Sprechzeiten auch keine Unterlagen der Antragsteller an den Arbeitsplätzen der Mitarbeiter abgegeben und somit weniger Postvorgänge eingescannt wurden.

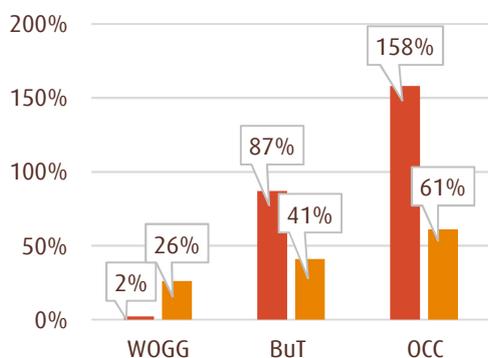
Ausgehend vom Erfolg der ersten Schließwoche wurde für die **zweite Schließwoche** von einer Verringerung der Postrückstände zwischen 750 und 850 ausgegangen. Tatsächlich wurde nur eine Verringerung von 299 Postvorgängen erreicht. Die geringere Abarbeitungsquote in der **33. KW** resultierte dabei maßgeblich aus der regulären Ferien- und Urlaubszeit. Von den besetzten Stellen der Leistungssachbearbeitung waren in der zweiten Schließwoche knapp **10% weniger Mitarbeiter im Dienst**, als in der ersten Schließwoche.



Die **dritte temporäre Schließwoche** wurde in der **37. KW** durchgeführt. Im Ergebnis konnten die Postrückstände um weitere 817 Postvorgänge verringert werden.

Wie in der ersten Schließwoche, befanden sich über 140 Mitarbeiter der Leistungssachbearbeitung im Dienst, sodass der zugrunde gelegte Prognosewert zur durchschnittlichen Verringerung von Postrückständen in einer Schließwoche (750-850) bestätigt werden konnte. In den drei durchgeführten Schließwochen konnten die Postrückstände im Ergebnis stark gesenkt werden. Vor allem in den kritisch zu betrachtenden Produkten stellte sich ein **erheblicher Maßnahmenerfolg** ein.

**Steigerung Abarbeitung in Schließwochen**



■ Abarbeitung Postrückstand ■ Bescheiderteilung

Besonders in den Bereichen Wohngeld, BuT und Stadtpass (OCC) konnten dabei bedeutend mehr Postrückstände und Anträge abschließend bearbeitet werden.

Mit dem permanenten Abbau der Rückstände in den **Schließwochen** wurden auch die **Liegezeiten** der Postvorgänge stetig **reduziert**, was wiederum zu **sinkenden Nachfragen der Antragsteller** führte.



Daraus resultierte mehr Arbeitszeit für die Abarbeitung der Postvorgänge. Es wurde daher davon ausgegangen, dass die Anzahl der offenen Postvorgänge mit jeder Schließwoche stärker sinkt.

Ab 07.2023 trat jedoch ein Trendwechsel ein, sodass die Prognose zur Anzahl neuerlicher Schließwochen nicht mehr gehalten werden konnte.

Das weiter steigende Antragsvolumen in den Bereichen BuT und Stadtpass (OCC) verschärfte sich seit diesem Zeitpunkt wieder enorm, was eine Vielzahl an neuerlichen Postvorgängen nach sich zog und noch immer nach sich zieht. Dies begründet sich zum Großteil aus den jährlichen KITA- und Schuleintritten, sowie der halbjährlich zu erbringenden Leistungen für Schulbedarf.

**Aktuell liegt der Rückstand bei ca. 14.500 Postvorgängen.** Wünschenswert wäre ein Postrückstand, welcher das Vorjahresniveau erreichen würde. Mitte 2022 lag dieser für das gesamte Amt bei ca. 4.000 Vorgängen.

**Eine weitere Schließwoche ist in 01.2025 geplant.**

Zwischen zwei Schließwochen liegen im Mittel 3,34 normale Wochen, an denen der Rückstand um durchschnittlich 200 Postvorgänge pro Woche anwächst. Geht man von dem realistischen Szenario aus, dass der Postrückstand in einer Schließwoche durchschnittlich um 850 Vorgänge reduziert wird, ist eine monatliche Reduzierung der Postrückstände um 180 Vorgänge zu erreichen.

Um auf ein Normalniveau zurückzukehren, wären demnach zum jetzigen Zeitpunkt rein rechnerisch 55 weitere temporäre Schließwochen erforderlich.



Eine weitere Möglichkeit wäre es, mehrere Schließwochen am Stück durchzuführen. Dadurch können die Rückstände zwischendurch nicht weiter anwachsen und ein kontinuierlicher Rückgang der Vorgänge erzielt werden. Anstelle der 55 temporären Schließwochen würden auch 12 zusammenhängende Schließwochen zum Erfolg führen.

## Grad der Digitalisierung

Der Grad der Digitalisierung wurde im Sozial- und Wohnungsamt **seit 2009 ständig vorangetrieben und** ist dementsprechend **weit fortgeschritten**. Im Jahr 2014 wurde die **Vorgangsbearbeitung** für alle angebotenen Produkte, als auch für die Querschnitts- und Servicebereiche des Amtes, **vollumfänglich digitalisiert**. Hierzu wird die digitale Akte enaio© genutzt. Aufgrund der unterschiedlichen Rechtskreise und Prozessabläufe, als auch durch die Vielzahl verschiedener im Einsatz befindlicher Fachanwendungen, werden für die Aufgabenwahrnehmung aktuell **21 digitale Aktenschranke** geführt.



Neben den immensen Einsparungen an Papier und anderen Verbrauchsmaterialien, hat die digitale Aktenführung vor allem die Weg- und Recherchezeiten erheblich minimiert. Weiterhin hat sich der **Wirkungsgrad** bei Prüffeststellungsverfahren des Bundes, Landes und Rechnungsprüfungsamtes, sowie in der digitalen Zusammenarbeit mit dem Rechtsamt und Dritten **erhöht**.

Im Zuge der Umsetzung des **Onlinezugangsgesetzes (OZG)** informierte der damalige Beigeordnete I bereits mit Schreiben vom 02.09.2020, dass der Bundesgesetzgeber die Verwaltung bis zum 31.12.2022 verpflichtet, ihre Verwaltungsleistungen über die Verwaltungsportale digital anzubieten.



Alle durch die Verwaltung angebotenen Leistungen bzw. Produkte sollten in der weiteren Umsetzung des OZG innerhalb der **Internetpräsenz** abgebildet werden. Die Abbildung soll als sog. "Dienstleistung" erfolgen und eine Verknüpfung zum Bürger- und Unternehmensservice des Landes Sachsen-Anhalt (BUS) sichern.

Das Amt 50 bildet seine Produkte bereits seit 2017 als sog. "Dienstleistungen" in der Internetpräsenz ab. Neben **beschreibbaren Antragsunterlagen**, welche als PDF-Dokumente bereitgestellt werden, sind auch diverse Informationsmaterialien wie Flyer o. ä. eingebunden.

Bereits im Jahr 2019 wurde das **Onlinekundensteuerungssystem** eingeführt, um den Einwohnern die Möglichkeit einer **Onlineterminvergabe** zu ermöglichen.

In 09.2023 wurden alle **Informationsmaterialien** (Flyer, Plakate) des Amtes mit einem entsprechenden **QR-Code** versehen, um die Nutzung der Onlineterminvergabe weiter zu forcieren.

Da sich der Bundesgesetzgeber und die Länder bisher nicht auf einheitliche digitale Zugangs-, Kommunikations- und Authentifizierungswege einigen konnte, befindet sich das **OZG aktuell in der Novellierung**.

Die erste Lesung für das OZG-Änderungsgesetz fand am 20.09.2023 statt und beinhaltet wichtige Regelungen zur weiteren Digitalisierung von Verwaltungsleistungen, die Einführung eines zentralen Bürgerkontos und die Umsetzung des „Once-Only-Prinzips“ (Antragsteller sollen ihre Daten und Dokumente nur einmal mitteilen müssen. Nachweisdokumente werden schrittweise durch Registerabfragen und zwischenbehördliche Datenaustausche ersetzt.).

Eine flächendeckende, medienbruchfreie Digitalisierung soll demnach **bis 2024 vorerst für 15 besonders wichtige Verwaltungsleistungen** umgesetzt werden.

Die Einführung der Onlineantragstellungen und die Anpassungen der neuen Internetpräsenz erfolgt seit 09.2022 in enger Zusammenarbeit und unter Federführung des Amtes für Statistik, Wahlen und Digitalisierung (Amt 12).

Bisher konnte lediglich der Onlinedienst für die Leistungen des Asylbewerberleistungsgesetzes eingeführt werden. Die Bereitstellung weiterer Onlinedienste, welche in **eigener Zuständigkeit** umgesetzt werden können, sind zum Großteil bereits beauftragt und sollen planmäßig im **4. Quartal 2023** realisiert werden.

Die **Weisungsbefugnisse** zur Einführung 8 weiterer Onlinedienste, dessen Produkte das Amt 50 als **herangezogene Gebietskörperschaft (hGk)** bearbeitet, obliegen dem **Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt bzw. der Sozialagentur Sachsen-Anhalt**.

Bei den folgenden Onlinediensten handelt es sich vorerst nur um den digitalen Neuantragszugang. Die Möglichkeit, Weiterbewilligungsanträge oder Veränderungen über die Onlinedienste einzureichen sollen im Jahr 2024 umgesetzt werden.

Durch das **Sozial- und Wohnungsamt** können diese Digitalisierungsprozesse, welche in **Abhängigkeit der Softwareanbieter und von Bundes- und Landesbehörden** stehen, nicht beeinflusst werden.

Org.:	Produkt / Leistung	Fachanwendung	Wirkungskreis	Zuständigkeit	Umsetzung Online-Antrag (voraus.) zum
50.51	Asylbewerberleistungsgesetz	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	umgesetzt
50.21	Bestattungskosten	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.61	Betreuungsverfügung	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.21.2	Bildung und Teilhabe (BuT)	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	4. Quartal 2023
50.43.2	Blindenhilfe	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	4. Quartal 2023
50.22	Bundeselterngeld	ELGiDWEB	herangezogen LSA	LVWA ST	01.09.2023
50.31	Eingliederungshilfe	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	4. Quartal 2023
50.42	Energieschulden	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.33	Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	4. Quartal 2023
50.43.2	Hauswirtschaftliche Dienste	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	4. Quartal 2023
50.42	Hilfe in besonderen Lebenslagen § 67 SGB XII	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	2023
50.43.2	Hilfe in sonstigen Lebenslagen	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.33	Hilfe zum Lebensunterhalt	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	4. Quartal 2023
50.33	Hilfe zur Gesundheit	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.43.2	Hilfe zur Pflege	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	4. Quartal 2023
50.42	Mietschulden	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.31	Sonderfahrdienst für Behinderte Menschen	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	4. Quartal 2023
50.21.1	Stadtpass - Otto City Card (OCC)	OPEN/PROSOZ	eigene Zuständigkeit	Amt 50	4. Quartal 2023
50.31	Teilhabeplan Aufstellung	LÄMMkom LISSA	herangezogen LSA	SozAG ST	4. Quartal 2023
50.43	Wohnberechtigungsschein	BAKA 5	eigene Zuständigkeit	Amt 50	offen
50.41	Wohngeld	DIWO	herangezogen LSA	LVWA ST	4. Quartal 2023

In Zusammenarbeit mit dem Amt 12 und einem **externen Softwareanbieter** werden derzeit weitere Maßnahmen entwickelt, um händische **Prozessabläufe** zu **digitalisieren**.



Vorrangig erfolgt eine Prüfung, ob durch automatisierte Datenübergaben aus dem Fachverfahren DIWO in die digitale Akte enaio©, positive Effekte für die Wohngeldbehörde entstehen könnten.

Sollte diese Maßnahme Erfolg haben, würde dies mit einer erheblichen Fehlerquotenminimierung und der Verkürzung von Bearbeitungszeiten einhergehen. Eine Nachnutzung bei anderen Fachverfahren, welche auch durch Landesbehörden betreut werden, wäre dann anzustreben.

Im Zuge einer Prozessanalyse in der **Scanstelle** konnten bisher **keine** weiteren **Optimierungspotenziale bei der Digitalisierung von Postvorgängen** festgestellt werden.

Aktuell wurde die Fragestellung aufgeworfen, ob die Antragsbearbeitung mit einer „**Entscheider Software**“ erfolgen kann. Wenn unter einer „Entscheider Software“ eine Fachanwendung / Fachsoftware verstanden wird, die über einen Antrag ohne Personaleinsatz entscheidet und bescheidet, dann braucht es eine sog. Künstliche Intelligenz (KI).

Im Amt 50 werden aktuell **nur Leistungen** angeboten, welche **als Einzelfall** und ggf. auch mit **Entscheidungsermessen** zu prüfen, zu bearbeiten und zu bescheiden sind. **Die Antragsbearbeitung über eine sog. „Entscheider Software“ ist daher nicht möglich**, da es aktuell keine entsprechenden Softwareangebote gibt.

Eine vollständig digitalisierte bzw. automatisierte Antragstellung führt daher aktuell noch nicht zwingend zur Entlastung für die Verwaltung, da die größten Zeitaufwände bei der Antragsbearbeitung in der Regel in der Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen bestehen.

In vielen Fällen liegen trotz Digitalisierung nicht alle Antragsdaten oder Antragsdokumente vor, sodass Unterlagen oder Daten neu angefordert werden müssen, um die Leistung abschließend bearbeiten zu können. Häufig werden durch die Antragsteller Fotos von einem Smartphone versendet, deren Bildqualität mitunter nicht lesbar ist oder Bildteile fehlen. Auch dies führt vielfach zu einer weiteren Bearbeitungsverzögerung, da diese Unterlagen erneut abgefordert werden müssen.

Es wird daher davon ausgegangen, dass die Digitalisierung und Automatisierung der Leistungsbearbeitung im Amt 50 Prozessschritte verändern wird, der personelle Aufwand jedoch vorerst gleich hoch bleibt, so lange die Onlinedienste nicht mit einer **Ende-zu-Ende-Digitalisierung** einhergehen und die Umsetzung des „Once-Only-Prinzips“ erfolgt ist.

Eine weitere Prozessoptimierung wird mit der Umsetzung des „**Zentraldrucks OPEN/PROSOZ**“ angestrebt. Hierbei soll der Großteil aller bisher händisch erstellten Bescheide (Druck und Kuvertierung), in Analogie zur Wohngeldbehörde, über die KID Magdeburg GmbH abgewickelt werden. Es wird davon ausgegangen, dass damit **enorme Wege- und somit Arbeitszeiten eingespart** werden können.

Neben den benannten Projekten und Maßnahmen befinden sich, im Zuge von **amtsübergreifenden Projekten**, weiterführende Digitalisierungsansätze in Bearbeitung. Hierzu zählen unter anderem die **Automatisierung** der wöchentlichen und monatlichen Zahläufe, der Einnahme- und Ausgabeverwaltung, zwischen den Fachanwendung **OPEN/PROSOZ** und **infoma newssystem** (FB 02) und die Einführung einer stadtweiten **Inventarisierungssoftware**.

Weiterhin wird geprüft, ob freie Träger unterstützend eingebunden werden können, um die Herstellung vollständiger Antragsunterlagen zu gewährleisten.

## 2.2 Entwicklung kritischer Produkte

Diverse Gesetzesnovellen, wie bspw. die Einführung des Grundrentengesetzes in 2021 und des Bürgergeldes in 2022, führten in mehreren Produktbereichen zu einer Mehrbelastung. Darüber hinaus hatte die Ukraine Krise weitere erhebliche Auswirkungen für die Fallsachbearbeitung.

Im Zuge der Umsetzung der Wohngeldnovelle zum 01.01.2023 wurden bereits in 10.2022 erste Maßnahmen eingeleitet, um die zu erwartende erhöhte Antragslast, Bezug nehmend auf die Prognose des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesens, zur Verdreifachung des anspruchsberechtigten Personenkreises, personell abzufedern.

In diesem Zusammenhang war jedoch nicht nur der Rechtskreis Wohngeld zu betrachten, sondern auch die damit einhergehende mögliche und rechtsverbindliche Inanspruchnahme angrenzender Leistungsangebote wie Bildung und Teilhabe und Stadtpass (OCC).

Unter Heranziehung der Bundesprognose erfolgten auch für diese Rechtskreise die Berechnungen der zu erwartenden Mehrbelastung und eine personelle Aufstockung der betreffenden Leistungsbereiche im Beratungsservice (OCC und BuT). Neben den leistungserbringenden Bereichen wurde auch die damit einhergehende Erhöhung der Aufgabenlast für die globalen in- und externen Serviceleistungen der Hotline und Scanstelle des Sozial- und Wohnungsamtes berechnet und personelle Mehrbedarfe beantragt.

Unabhängig von bundesrechtlichen Neuregelungen oder den Auswirkungen der Wohngeldreform wurden einige Produktbereiche durch die desolante Personalsituation und nicht bewilligter Planstellen unter erheblichen Druck gesetzt, was sich deutlich auf die Dauer einer abschließenden Leistungserbringung, die Qualität der Antragsbearbeitung und die Erreichbarkeit des Sozial- und Wohnungsamtes auswirkte.

Begründet liegt dies unter anderem in den langwierigen Stellenbesetzungsverfahren, einer hohen Personalfuktuation innerhalb des Sozial- und Wohnungsamtes und der Stadtverwaltung, als auch an einem erheblichen Mangel an fachlich geeigneten Bewerbern für die öffentliche Verwaltung.

Die folgenden Kernprodukte wurden aufgrund eines erhöhten Vorgangsaufkommens und daraus resultierende langwierige Bearbeitungsdauer als kritisch identifiziert und stellen eine Auswahl an Aufgabenschwerpunkten für eine umfassende strategische Ziel- und Maßnahmenplanung für die Jahre 2023/2024 dar.

### 2.2.1 Wohngeld (WOGG)



Mit Kabinettsbeschluss vom 02.11.2022 hat die Bundesregierung den Gesetzesentwurf zur **Wohngeldreform zum 01.01.2023** gebilligt.

Da sich die Anspruchshöhe des Wohngeldes laut Bundesprognose durchschnittlich mehr als verdoppeln sollte, ging das zuständige Bundesministerium für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen davon aus, dass sich die empfangsberechtigten Haushalte von aktuell bundesweit ca. 600.000 auf zwei Millionen erhöhen werde. Dies würde einer mehr als **Verdreifachung der bisherigen Fallbelastung** entsprechen.

Ausgehend von der Verdreifachung des Fallbestandes errechneten sich damit allein für das Sachgebiet 50.41 Wohngeldbehörde insgesamt 24 neue VZÄ-Planstellen.

Am 13.10.2022 erfolgte der erste Beratungstermin mit dem FB 01, um die neuerlichen Personalbedarfe abzustimmen. Resultierend daraus erfolgte am 14.10.2022 die erste Ausschreibung für mehrere Wohngeldsachbearbeiterstellen (E 9a). Die Ausschreibung mit verkürzter Bewerbungsfrist mündete in einer Bewerberanzahl von 39 Personen, von denen 17 die erforderliche Qualifikation erfüllten.

Auf Grund der Strukturvergrößerung wurde als strukturelle Maßnahme eine weitere Stelle für die **1. Sachbearbeitung (E 9c)** installiert.

Neben der Erhöhung des Bestandspersonals erfolgte die Installation und Besetzung von 10 sog. „**Bürohelfern**“ (E 5), welche **bis zum 28.02.2024 befristet** für die Datenerfassung und Verarbeitung eingestellt wurden.

### 2.2.1.1 Maßnahmen im Zuge der Wohngeldnovelle

Durch das Amt 50 wurde Ende 2022 ein „**Jour fixe Wohngeld**“ mit den betreffenden Fachabteilungen (Wohngeldbehörde, Stadtpass und BuT) installiert, welcher **seit 10.2022 wöchentlich zusammentrifft**, um weitere organisatorische Maßnahmen einzuleiten, umzusetzen, nachzuhalten und engmaschig zu monitoren. Weiterhin fanden monatliche Abstimmungstermine mit dem FB 01 statt, um die Personalsituation zu beleuchten und strukturelle Maßnahmen zeitnah umzusetzen.

In **11.2022** waren bereits ca. 2.200 Wohngeldanträge unbearbeitet. Um den **Antragsstau**, vor allem in Hinblick auf die stetig steigenden Antragszahlen, abzubauen, wurden eine Vielzahl an **organisatorischen Maßnahmen** getroffen.

#### 1. Außenwirksame Maßnahmen

- *Pressemitteilungen*
- *Erstellung standardisierter Informationen zur Antragstellung Wohngeld:*
  - *Aushang am Hauseingang*
  - *Aushang im Eingangsbereich Tresen*
  - *Aushang Wartefläche Erdgeschoss*
  - *Überarbeitung von Informationsmaterialien (Flyer etc.)*
- *Qualifizierung der Internetpräsenz zur Leistung Wohngeld:*
  - *Verweise auf der Startseite der Landeshauptstadt Magdeburg unter [www.magdeburg.de](http://www.magdeburg.de)*
  - *Aktualisierung der Leistungsinhalte zum Wohngeld*

#### 2. Organisationsinterne Maßnahmen

- *von 11.2022 bis 06.2023 fungierte SG 50.41 WOGG als geschlossener BackOffice Bereich*
- *alle Telefone des SG 50.41 WOGG wurden auf die Hotline umgestellt*
- *alle Belange zur Wohngeldantragstellung (Beratung, Antragsausgabe und Antragsannahme) wurden durch den Beratungsservice wahrgenommen*
- *Antragsausgabe und Antragsannahme in allen Bürgerbüros und dem Familieninformationsbüro (FIB) möglich*
- *Monitoring der Vorgangsrückstände*
- *zusätzliche Hardwarebedarfe wurden Amt 12 gemeldet*
  - *in 10.2022 Bereitstellung 16 zusätzlicher Notebooks nebst Dockingstations*
- *Bestellung zusätzlicher Softwarelizenzen für Fachanwendung DIWO*
- *Erstellung neuer Raumplanung aufgrund erheblichen Personalzuwachses:*
  - *Aufgabe aller möglichen Einzelarbeitsplätze und Umwandlung in Doppelbüros*
  - *Umzug der kompletten Abteilung 50.7 in das Verwaltungsobjekt Georg-Kaiser-Straße 3*
  - *Umwandlung von zwei Beratungsräumen im Verwaltungsobjekt Wilhelm-Höpfner-Ring 4 in „Großraumbüros“ mit mindestens 5 Arbeitsplätzen*



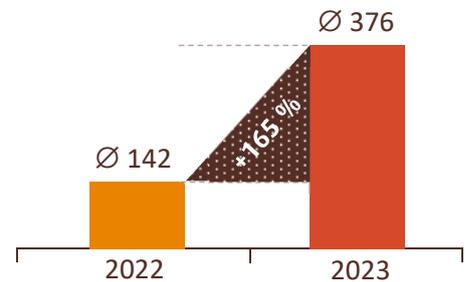
## 2.2.1.2 Entwicklung der Fallzahlen und Antragsbearbeitung



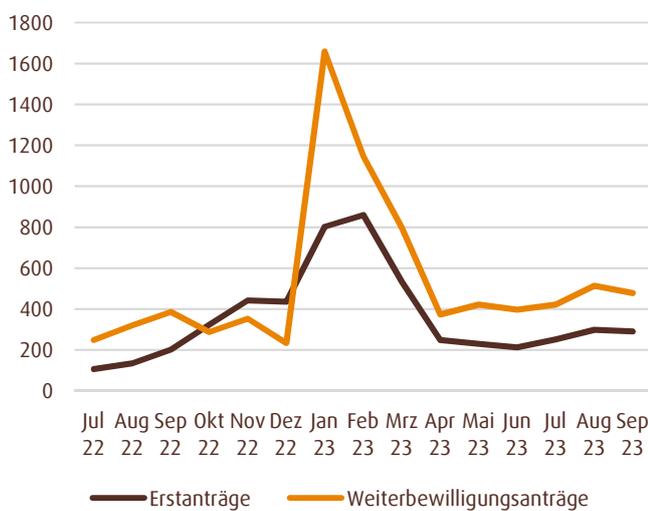
Nach Bekanntgabe der Wohngeldnovelle zum sog. Wohngeld-Plus-Gesetz durch die Bundesregierung stieg die Anzahl der **Neuantragstellungen** bereits ab 09.2022 stetig an.

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Anzahl der mtl. Neuantragstellungen bis einschließlich 30.09.2023 annähernd verdreifacht. Die Anzahl der **Gesamtvorgänge (Neuanträge, Weiterbewilligungsanträge, Erhöhungsanträge, Änderungsanträge, Einstellungen und Berichtigungen)** stieg dabei im Vergleichszeitraum von 8.123 auf 13.089 an (+61%).

Neuanträge WOGG



Entwicklung Antragstellungen WOGG



Die Anzahl der **Neuantragstellungen** erreichte in **02.2023** ihren Höhepunkt und **stieg im Vergleich zum Vorjahr mit 447,92 % um das 4,5-fache an.**

Seit diesem **Scheitelpunkt** konnte eine kontinuierliche Abnahme an Neuantragstellungen verzeichnet werden, welche sich ab 04.2023 auf einem relativ konstanten Niveau abbildete.

Mit Erhöhung der Neuantragstellungen stieg aufgrund der unterschiedlichen Bewilligungszeiträume auch die Anzahl der **Weiterbewilligungsanträge** an.

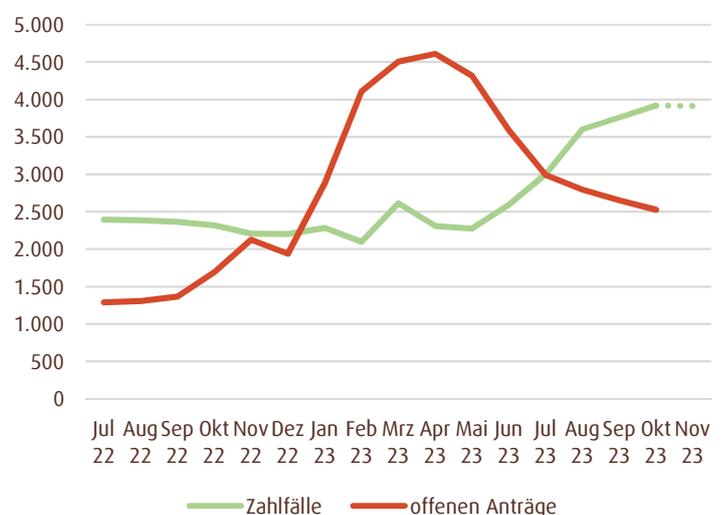
Der Wohngeldbehörde ist es dabei gelungen, durch die **Abstufung von Bewilligungszeiträumen** eine ausgewogene Anzahl an monatlichen Weiterbewilligungsanträgen zu erzielen. Die Maßnahme greift ebenfalls seit 04.2023. Zum Stichtagsmonat 09.2023 liegt die Anzahl bei den **Neuantragstellungen im Vergleich zum Vorjahreswert um 42,1 % höher.**

Da zu Beginn der Antragswelle in 09.2022 noch kein zusätzliches Personal zur Verfügung stand, stieg die Anzahl nicht abschließend bearbeiteter Anträge bis 04.2023 erheblich an.

**In der Spitze war ein Bearbeitungsrückstand von 4.610 Anträgen zu verzeichnen.**

Erschwerend kam hinzu, dass die Anzahl an Prüfern nicht ausreichend war, sodass ein Großteil der offenen Anträge zum Monatsende zwar erfasst und bearbeitet waren, jedoch nicht abschließend geprüft und beschieden werden konnten.

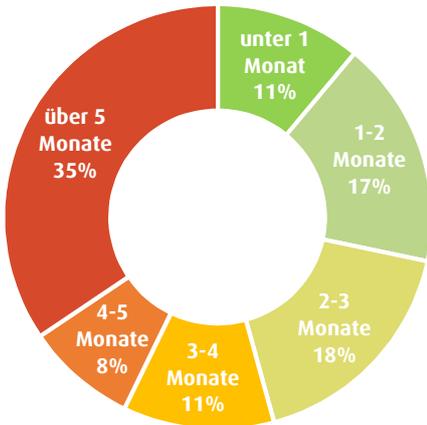
Entwicklung Antragsbearbeitung WOGG



Letztendlich resultierte der enorme Rückstand vorrangig aus den nicht ausreichend besetzten Stellen an Prüfern.

Durch die Qualifizierung der neuen Beschäftigten war es möglich, die Antragsbearbeitung ab 05.2023 konstant zu steigern.

**Bearbeitungsdauer**



Weiterhin unterstützten zu diesem Zeitpunkt bereits 2 Sachbearbeiterinnen bei der abschließenden Prüfung der Anträge.

Ab 07.2023 wurden insgesamt 4 Sachbearbeiterinnen per Direktionsrecht als Prüferinnen eingesetzt, um die Anzahl der Antragsentscheidungen und somit die laufenden Zahlfälle zu erhöhen. Als **Maßnahmenerfolg** überschreitet die Anzahl an laufenden Zahlfällen in 07.2023 erstmalig die Anzahl an offenen Anträgen.

Die **Bearbeitungsdauer** der Antragsvorgänge ist im Vergleich zu den Vorjahren sehr hoch. Wurden in 2022 noch alle

Antragsvorgänge innerhalb von maximal 3 Monaten beschieden, werden aktuell für die abschließende Bearbeitung und Bescheiderteilung in 54% der Fälle mehr als 3 Monate benötigt.

Insgesamt können **aktuell 35% der Antragsvorgänge erst nach über 5 Monaten abschließend bearbeitet** werden.

### 2.2.1.3 Entwicklung offener Postvorgänge

In Analogie zum Antragsverhalten steigerte sich auch die Anzahl offener Postvorgänge ab 10.2022 permanent.



Postvorgänge umfassen dabei neben Anträgen auch Anfragen, Nachfragen und die Nachreichung von Unterlagen.

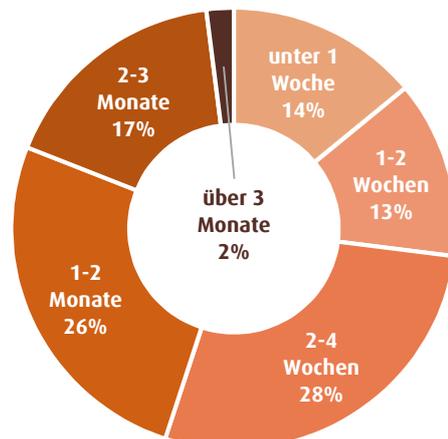
Durch den Einsatz der **Bürohelfer** ab 01.2023 konnte die Anzahl offener Postvorgänge in der Wohngeldbehörde deutlich gesenkt werden. Die Bürohelfer digitalisierten dabei die Antragsunterlagen und legten die entsprechenden Fallakten in der Fachanwendung DIWO, sowie der digitalen Akte in enaio an.

Im Umkehrschluss führte dies zum Anstieg nicht abschließend bearbeiteter Antragsvorgänge.

Im Ergebnis konnte durch den Einsatz der Bürohelfer die Postrückstandbelastung je Beschäftigten auf einem konstant niedrigen Niveau (Ø 60 Postvorgänge pro MA) gehalten werden.

Der neuerliche Anstieg von Postvorgängen resultierte dabei aus den immer noch hohen Bearbeitungszeiten und einer damit einhergehenden hohen Anzahl von Anfragen.

**Alter offener Postvorgänge WOGG**



## 2.2.1.4 Entwicklung Personal



Die Wohngeldbehörde verfügte in 2022 über 11 Planstellen für die Sachbearbeitung und 2,5 Planstellen für die Prüfebene.

Aufgrund des Bundesprognosewertes zur Verdreifachung des Volumens an Wohngeldempfänger-haushalten wurden durch das Sozial- und Wohnungsamt insgesamt 24 zusätzliche VZÄ-Planstellen für die Sachbearbeitung WOGG errechnet und beantragt.

Weiterhin wurden für die Datenerfassung und Fallanlage 10 befristete VZÄ als sog. „Bürohelfer“ beantragt, um die Antragsflut zu bewältigen.

Ausgangspunkt und Berechnungsgrundlage für die Personalbemessung war der Referentenentwurf des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen vom 22.09.2022.

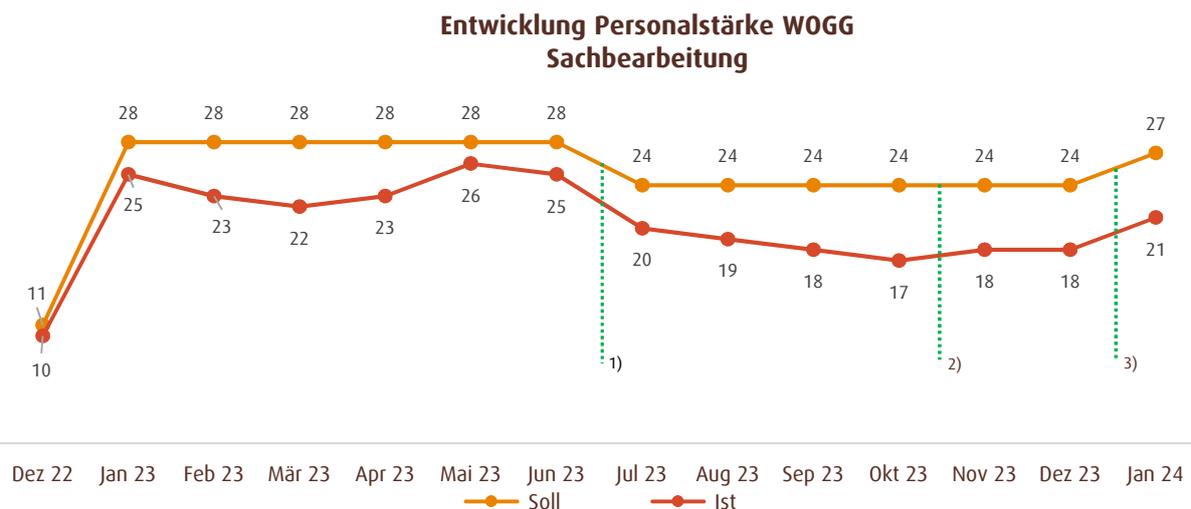
Die zugrunde gelegte mbZ (92 Minuten) zur Bearbeitung eines Neuantrages Wohngeld ergibt sich aus der Gewichtung der Zeiten für den Mietzuschuss (94 Prozent mit 88 Minuten) und Lastenzuschuss (6 Prozent mit 153 Minuten).

Hierfür wurden durch das Bundesministerium die Kennzahlen aus dem Projektbericht „Einfacher zum Wohngeld“ entnommen und enthalten auch die Wegezeiten. Weiterhin flossen die Ergebnisse einer amtsinternen Prozessanalyse mit ein.

Im Ergebnis wurden lediglich 18 Planstellen für die Sachbearbeitung der Wohngeldbehörde bewilligt. Eine weitere Stelle wurde aufgrund der Strukturveränderung für die Besetzung der 1. Sachbearbeitung bewilligt.

Der Ausschreibung und Einstellung von befristeten 10 Bürohelferstellen wurde ebenfalls zugestimmt. Die Befristungen enden am 28.02.2024.

Ein Großteil des benötigten Personals konnte durch die kurzfristige Stellenausschreibung und einem sofortigen Stellenbesetzungsverfahren bereits in 01.2023 eingestellt werden.



1) Einsatz von 4 SB als Prüferinnen

2) Personalszuwachs 1 VZÄ

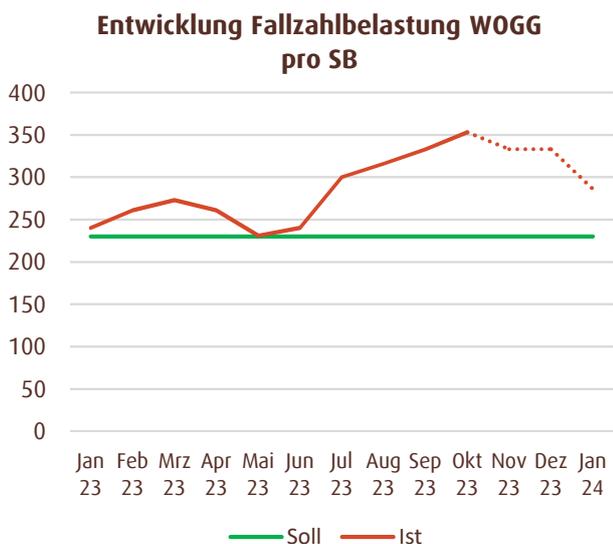
3) Rückführung von 3 Planstellen aus den Leistungsbereichen BuT und OCC

Zur Entlastung der Wohngeldbehörde, wurden 3 Planstellen dem Leistungsbereich 1 – OCC zugeordnet, um dort die Wohngeldantragsannahme für den Zeitraum 01.2023 bis 06.2023 wahrzunehmen.

Die Gegensteuerungsmaßnahme wurde ab 07.2023 beendet. Die Antragsannahme erfolgt seit diesem Zeitpunkt wieder in der Wohngeldbehörde.

Aufgrund weiterer notwendiger organisatorischer Maßnahmen, verbleibt 1 Stelle im Bereich OCC. Die anderen 2 Planstellen wurden ab 09.2023 im Leistungsbereich 2 - BuT eingesetzt, welcher aktuell aufgrund der Antrags- und Postrückstände als kritischster Bereich des Amtes betrachtet werden muss. Die Rückführung der 3 Planstellen in die Wohngeldbehörde wird voraussichtlich in 01.2024 umgesetzt.

Zum 01.11.2023 sind insgesamt 6 Planstellen der Sachbearbeitung nicht besetzt.

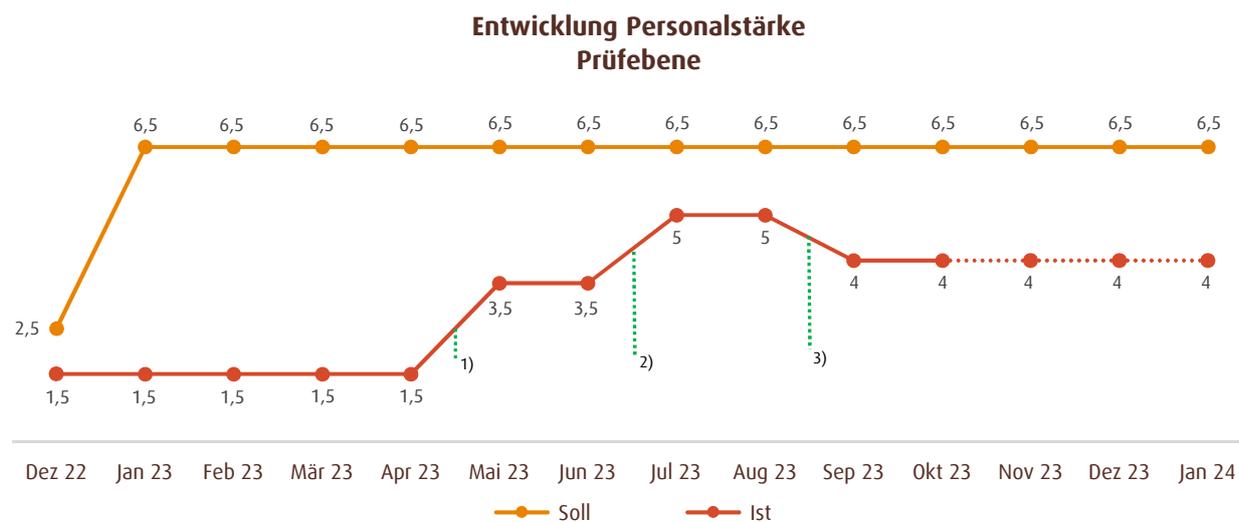


Die durchschnittliche Fallbelastung der Sachbearbeitung liegt damit aktuell 44% höher (Ø 333 laufende Fälle pro MA) als im Regelbetrieb. Ob bis zum Jahresende 2023 eine Besetzung der vakanten Stellen möglich ist, kann seitens des Sozial- und Wohnungsamtes nicht eingeschätzt werden.

Das Amt 50 hat beim FB 01 am 11.09.2023 die Ausschreibung der Wohngeldstellen beantragt und diese priorisiert.

Sofern alle Planstellen besetzt wären, sinkt die Fallbelastung bzw. der Fallschlüssel auf einen Normalwert von durchschnittlich 230 laufenden Fällen pro MA.

Aufgrund des enormen Rückstandes an abschließend zu bearbeitenden Anträgen, unterstützten ab 05.2023 zusätzlich 2 Sachbearbeiterinnen bei der abschließenden Prüfung der Anträge.



- 1) Unterstützung durch 2 SB bei abschließender Prüfung der Anträge
- 2) insgesamt 4 DR von SB für abschließende Prüfung der Anträge
- 3) 1 Prüferin Beschäftigungsverbot

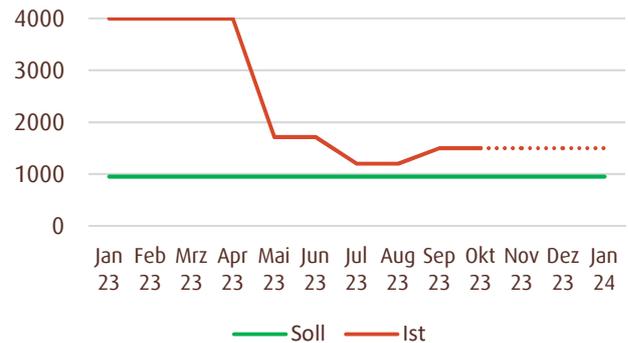
Ab 07.2023 erfolgte die Zuordnung von 4 Sachbearbeiterinnen per Direktionsrecht in die Prüfebene (inklusive der 2 unterstützenden Beschäftigten). In 09.2023 verringerte sich die Anzahl aufgrund eines Beschäftigungsverbotes, sodass die Prüfebene personell wieder unterbesetzt war. Um die Wohngeldbehörde optimal mit Prüfern auszustatten und somit die Bearbeitungszeiten für die abschließende Bescheiderteilung wieder auf ein Normalniveau von längstens 3 Monaten zu senken, ist die **Besetzung von 2,5 VZÄ dringend erforderlich**.

Bei den benannten Planstellen der Prüfebene Wohngeld ist eine **Stellenwertüberprüfung** beim Fachbereich 01 anhängig.

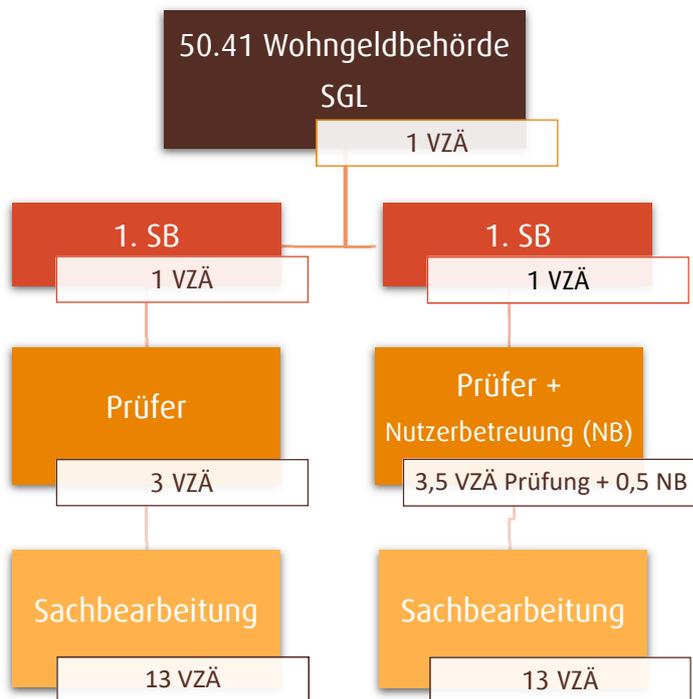
Zum jetzigen Zeitpunkt ist nicht abzusehen, wann die Stellenwertüberprüfung abschließend bearbeitet wird und somit eine endgültige Zuordnung der Beschäftigten als Prüferinnen erfolgen kann.

Die **Fallbelastung** liegt aktuell **58% höher** als im Regelbetrieb. Bei Vollbesetzung minimiert sich der aktuelle Fallschlüssel von Ø 1.500 Fällen auf ein Normalniveau gegenüber dem Vorjahr von ca. 950 Fällen pro Prüferstelle.

**Entwicklung Fallzahlbelastung WOGG Prüfer**



Laut Stellenbewirtschaftungsplan ist die **Wohngeldbehörde ab 01.2024** personell mit insgesamt 36 Planstellen ausgestattet.



Ausgehend von den aktuellen Fallzahlen und gemessen an den neu errechneten Prognosewerten für das Jahr 2023, wird aus jetziger Sicht davon ausgegangen, dass die **neue Organisationsstruktur** und die Anzahl der bemessenen Planstellen in jeder Hierarchiestufe **optimal** sind.

Sofern die Stellen der Sachbearbeitung nicht schnellstmöglich besetzt werden, wäre die bisherige Erfolgsbilanz gefährdet und es ist mit einer erneuten Erhöhung offener Anträge und einer damit einhergehenden massiven Steigerung der Bearbeitungszeiten zu rechnen.

### 2.2.1.5 Risikobewertung



Ausgehend von einer gleichbleibend laufenden Fallbelastung, sowie Neu- und Weiterbewilligungsantragstellungen ist die Wohngeldbehörde mit der vorliegenden Organisationsstruktur und dem Planstellenansatz optimal aufgestellt.

**Zum 01.11.2023 sind nach aktuellem Stand 6 Planstellen der Sachbearbeitung und 2,5 Stellen der Prüfebene unbesetzt.**

Um die aktuelle Belastungssituation der Sachbearbeitung und der Prüferinnen auf ein Normalniveau zu reduzieren, sollten die vakanten Planstellen **umgehend ausgeschrieben** und neu besetzt werden.

Ohne das notwendige Personal ist die bisherige Erfolgsbilanz gefährdet. Es ist mit einer erneuten Erhöhung offener Anträge und einer damit einhergehenden massiven Steigerung der Bearbeitungszeiten zu rechnen. Zur Einarbeitung neuer Beschäftigter werden bis Ende 2023 entsprechende **Einarbeitungsvideos für die Fachanwendung DIWO und die digitale Akte** erstellt.

Erschwerend kommt hinzu, dass aufgrund der erhöhten Leistungsanspruchnahme auch die Anzahl der Weiterbewilligungsanträge ständig steigt. Weiterhin ist davon auszugehen, dass es Bedarfsgemeinschaften geben wird, welche aus dem SGB II oder SGB XII in die Wohngeldbearbeitung wechseln. Die Anzahl dieser Bedarfsgemeinschaften, ist bisher nicht identifiziert, da die Auswirkungen der **Bürgerghelderhöhung von 12% zum 01.01.2024** nicht absehbar sind. Die Konstellation an Rechtskreiswechslern könnte sich aufgrund der Bürgerghelderhöhung auch umkehren, sodass ein erhöhter Rechtskreiswechsel vom WOGG in das SGB II oder SGB XII erfolgt.

Die Wohngeldbehörde hat sich bis jetzt **noch nicht von den Auswirkungen** der Wohngeldnovelle **erholt und ist von einem Normalbearbeitungsniveau weit entfernt**. Da auch die befristeten Bürohelferstellen zum 29.02.2024 auslaufen und somit die Fallerfassung im Fachprogramm DIWO und die Anlage der digitalen Akte im enaio© durch die massiv ausgedünnte Personaldecke der Sachbearbeitung erfolgen muss, ist aktuell von einer weiteren **Verschlechterung der Gesamtsituation** auszugehen.

Sollte dieser ungünstigste Fall eintreten und sich die Bearbeitungszeiten aufgrund der desolaten Personaldecke weiter massiv erhöhen, wären umgehend neuerliche Gegensteuerungsmaßnahmen zu prüfen und einzuleiten (bspw. weitere Schließwochen). Zur Sensibilisierung der Bevölkerung sollte dann, hinsichtlich der zu erwartenden Bearbeitungsrückstände, eine öffentliche Darstellung erfolgen.

## 2.2.2 Leistungsbereich 2 - Bildung und Teilhabe (BuT)



Bereits **ab 04.2022** war eine **enorme Steigerung der BuT-Antragszahlen** aufgrund des Anstieges an **ukrainischen Geflüchteten** zu verzeichnen.

Weiterhin wurde mit Umsetzung des Wohngeld-Plus-Gesetzes zum 01.01.2023 auch für die neuen Bezieher von **Wohngeldleistungen** die Inanspruchnahme für Leistungen des Bildungs- und Teilhabepaketes des Bundes eröffnet, sofern sich Kinder, Jugendliche oder junge Erwachsene im Haushalt befinden.

**Das Bildungs- und Teilhabepaket umfasst dabei je nach Altersgruppe insgesamt bis zu 7 Einzelleistungen:**

- Schulausflüge und mehrtägige Klassenfahrten für Schülerinnen und Schüler und für Kinder, die eine Kindertageseinrichtung besuchen
- Schulbedarf für Schülerinnen und Schüler
- Lernförderung für Schüler
- Schülerbeförderungskosten für Schülerinnen und Schüler
- Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben für Kinder und Jugendliche
- Mittagessen für Schüler und für Kinder, die eine Kindertageseinrichtung besuchen



In Anlehnung an die Bundesprognose zur Verdreifachung der Inanspruchnahme erfolgte auch für diesen Bereich eine **Personalbemessung anhand** vorliegender und aktualisierter **Prozessanalysen** des Amtes 50. Für die Bearbeitung der BuT-Leistungen ergab sich nach den Berechnungen ein personeller **Mehrbedarf von insgesamt 1 VZÄ**.

Aufgrund der langen Bearbeitungszeiten im Wohngeld, dessen Bewilligung eine der Rechtsgrundlagen für den Bezug von BuT-Leistungen darstellt, verzögerte sich die Bearbeitung der Anträge massiv.

Hinzu kam eine zum Jahresbeginn 2023 stark reduzierte Personaldecke, was die Situation im Leistungsbereich 2 - BuT weiter verschärfte.

Der Bereich Bildung und Teilhabe ist aktuell **aufgrund der Antrags- und Postrückstände als einer der kritischsten Bereiche des Amtes 50** einzustufen.

### 2.2.2.1 Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände



Im Zuge der Ukraine Krise und mit Erhöhung der Wohngeldantragstellungen stiegen auch im Bereich BuT die Anträge stark an. Aufgrund der hohen Verzögerung bei der Bescheiderteilung in der Wohngeldbehörde fehlte es häufig an der rechtlichen Anspruchsvoraussetzung, Leistungen für BuT zu bewilligen.

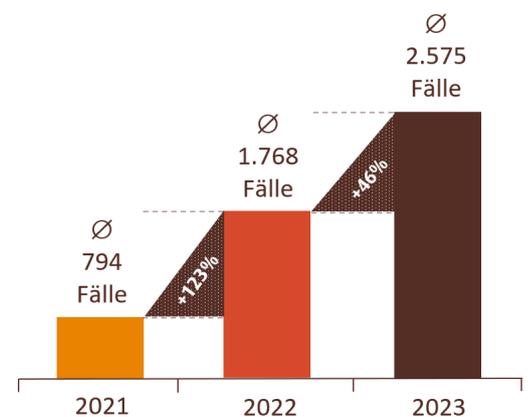
Da ein Großteil der Wohngeldantragsteller mit Kindern auch die Sozialleistung Kinderzuschlag erhält, konnten zahlreiche BuT-Anträge über diese Rechtsgrundlage bewilligt werden.

Die **Anzahl der Antragstellungen ist monatlich stark schwankend**.

Dies begründet sich aus den unterschiedlichen Bewilligungszeiträumen der Rechtskreise und den BuT-Einzelleistungen, welche teilweise in verschiedenen Zeiträumen beantragt oder bewilligt werden müssen.

Eine genaue Prognose, um wieviel Prozent sich die Antragstellungen zum Jahresende tatsächlich steigern, kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht abgeschätzt werden, da **zum Stichtag 30.09.2023 noch insgesamt 2.492 Anträge auf BuT-Leistungen unbearbeitet sind**.

**Antragsentwicklung BuT**

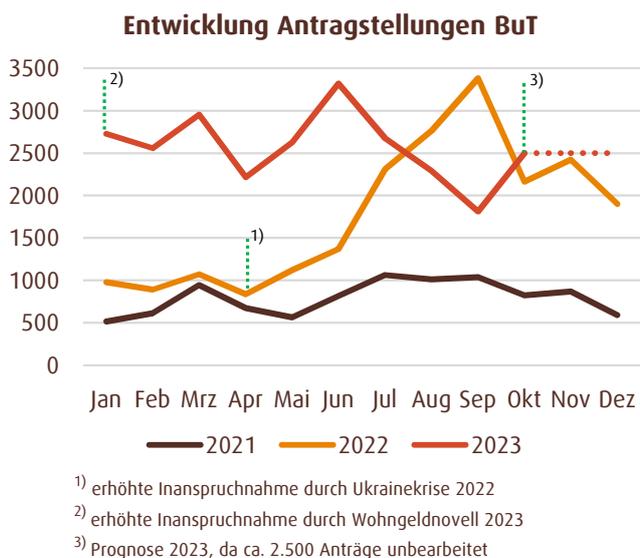


**Durchschnittlich werden für ein Kind 1,4 Einzelleistungen für BuT bewilligt**. Ausgehend von diesem Mittelwert, sind somit **ca. 3.500 Einzelleistungen nicht bewilligt** bzw. noch in Bearbeitung.

Durch die Ukraine Krise stieg die Anzahl der Antragstellungen bereits ab 04.2022 stetig an.

Der Scheitelpunkt der Antragstellungen wurde in 09.2022 erreicht und stabilisierte sich ab diesem Zeitpunkt, trotz hoher Schwankungen, mit durchschnittlich ca. 2.400 Anträgen pro Monat. Dies entsprach zum damaligen Zeitpunkt bereits einer durchschnittlichen **Steigerung der BuT-Antragstellungen von 123% im Vergleich zum Jahr 2021**.

Mit Bekanntgabe der Wohngeldnovelle stiegen die BuT-Antragszahlen weiter an. Der Höchststand wurde mit 3.320 Antragstellungen dabei in 06.2023 erreicht.



Die Anzahl der Antragstellungen wird ab 10.2023 voraussichtlich bei durchschnittlich ca. 2.500 Anträgen pro Monat liegen.

In der Gesamtheit haben sich die durchschnittlichen mtl. Antragstellungen auf BuT-Leistungen seit 2021 damit um insgesamt ca. 224% gesteigert.

Durch die Erhöhung der Antragstellungen und 2 unbesetzte Stellen der Sachbearbeitung kam es ab 01.2023 zu einem massiven Anstieg der Postrückstände und einer damit einhergehenden Steigerung unbearbeiteter Anträge.

Dies führte bereits zu diesem Zeitpunkt dazu, dass ca. 2.000 Anträge im Bereich BuT unbearbeitet waren.

Letztendlich resultierte der Rückstand vorrangig aus den nicht besetzten Stellen der Sachbearbeitung.

Die **Neubesetzung** der beiden unbesetzten Planstellen erfolgte in **06.2023 und 08.2023**. Durch die kurzfristige Qualifizierung der neuen Beschäftigten war es möglich, die Antragsbearbeitung ab 06.2023 konstant zu steigern.

Seit **09.2023** sind **zusätzlich 2 Sachbearbeiter** der Wohngeldstelle, welche bisher im Leistungsbereich 1 – OCC eingesetzt waren, **per Direktionsrecht** dem Bereich BuT zugeordnet. Die Rückführung der Planstellen in die Wohngeldbehörde ist zum **01.01.2024** geplant (siehe auch Punkt 2.2.1.4 – Seite 18).

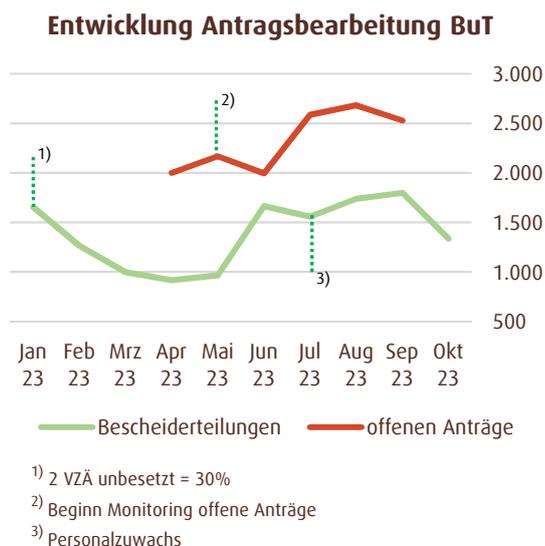
Die Unterstützungsmaßnahme zeigt erste Erfolge, kann jedoch nicht die vorhandene offene Antraglast bewältigen. Trotz der Steigerungen an Bescheiderteilungen sind Ende 09.2023 weiterhin ca. 2.500 Anträge auf BuT-Leistungen unbearbeitet. Die **Bearbeitungsdauer liegt aktuell bei bis zu 4 Monaten**.

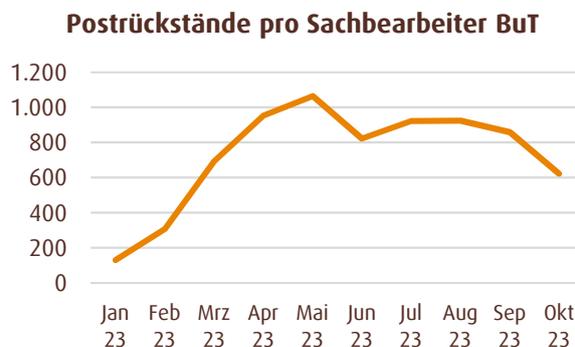
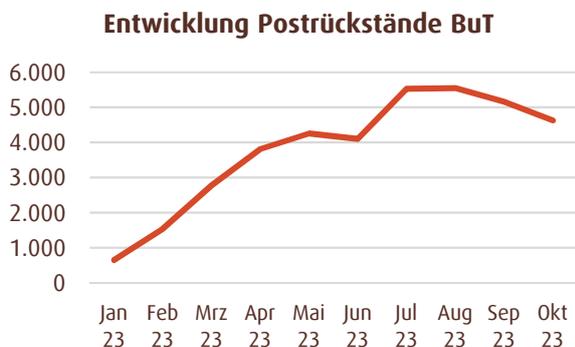
In Analogie zum Antragsverhalten steigerte sich auch die Anzahl offener Postvorgänge (Anträge, Anfragen, Nachfragen und Nachreichung von Unterlagen) seit Jahresbeginn 2023 permanent.

Lagen die Rückstände in 01.2023 noch bei 645 Poststücken, waren diese bis **09.2023** auf insgesamt **5.152 Poststücke** angewachsen.

Dies entsprach **35,6 % der gesamten Postrückstände des Amtes**.

Aktuell können die Postrückstände mithilfe von 2 VZÄ-Stellen per Direktionsrecht abgebaut werden.



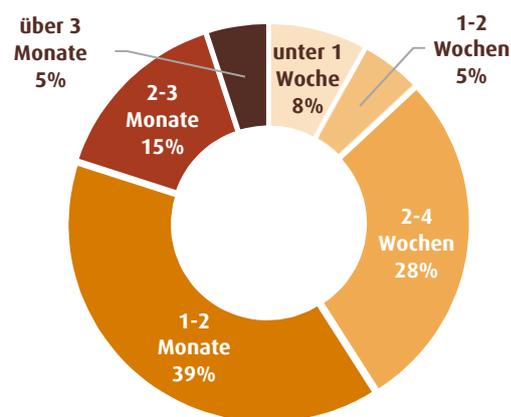


Die Schließwochen im Juni, August und September 2023 zeigten im Bereich BuT Wirkung. Sie verhalfen dazu, die Antragsbearbeitung zu steigern und die Postrückstände zu senken.

Innerhalb der Schließwochen gelang es dem Bereich BuT durchschnittlich 87% mehr Postvorgänge abzuarbeiten und 41% mehr Anträge zu bescheiden.

Das weiter steigende Antrags- und Postrückstandsvolumen verschärfte sich seit Juli 2023 wieder enorm, was eine Vielzahl an neuen Postvorgängen (bspw. Anfragen zum Bearbeitungsstand) nach sich zog und noch immer nach sich zieht. Dies resultiert zum Großteil aus den jährlichen Schuleintritten, sowie der halbjährlich zu erbringenden Leistungen für den Schulbedarf.

### Alter offener Postvorgänge BuT



Auch wenn die Postrückstände und somit die Postrückstandsbelastung je Beschäftigten seit 08.2023 stetig sinkt, da 2 Sachbearbeiter den Bereich unterstützen, ist eine signifikante Erholung der Lage im Bereich BuT nicht abzusehen.

Neben den hohen Antrags- und Postrückständen kommt erschwerend hinzu, dass viele Antragsunterlagen unvollständig eingereicht werden, was mit einem hohen Aufwand an Nacharbeiten für die Sachbearbeitung verbunden ist. Es wird jedoch auch perspektivisch nicht vermeidbar sein, dass Antragsunterlagen unvollständig sind und der oder die Antragstellenden zur Nachreichung aufgefordert werden müssen, um die Bearbeitung einer Leistungsgewährung abschließen zu können.

## 2.2.2.2 Entwicklung Personal



Der Bereich BuT verfügte in 2022 über 5 Planstellen für die Sachbearbeitung.

Aufgrund des Bundesprognosewertes zur Verdreifachung des Volumens an Wohngeldempfängerhaushalten wurde 1 zusätzliche VZÄ-Planstelle für die Sachbearbeitung errechnet, beantragt und von Fachbereich 01 genehmigt.

Ausgangspunkt und Berechnungsgrundlage für die Personalbemessung waren in 11.2022 die Ergebnisse einer amtsinternen Prozessanalyse.

Hinsichtlich der Fallzahlentwicklung bei Wohngeldleistungsbeziehern wurde sich an die Bundesprognose zur Verdreifachung der Fallzahlen angelehnt.

In 2022 wurden 1.407 BuT-Einzelleistungen mit WOGG-Bezug bewilligt. Bei einer Verdreifachung wurde daher von 4.221 Einzelvorgängen ausgegangen, was mit einer stellenplanmäßigen Erhöhung von 0,74 VZÄ einherging.

Weiterhin wurden die Fallzahlerhöhungen der im Rechtskreis SGB II befindlichen Leistungsempfänger berücksichtigt. Im Rechtskreis BuT-SGB II war aufgrund der Steigerung an geflüchteten Ukrainern bereits 2022 ein unterjähriger Anstieg von 10% zu verzeichnen.

Mit Einführung des Bürgergeldes wurde eine weitere Steigerung der Inanspruchnahmen von 10% prognostiziert, was mit einer weiteren stellenplanmäßigen Erhöhung von 0,21 VZÄ einherging (insgesamt 1 VZÄ).

Ein **Prozessanalyse-Update** des Amtes ergab unter Berücksichtigung der aktuellen Fallzahlen, dass neben der zugeführten VZÄ noch **zwei weitere VZÄ benötigt werden bzw. kurzfristig temporär ein Direktionsrecht für 2 VZÄ** ausgesprochen wird.

Berechnungsgrundlage:

Landeshauptstadt Magdeburg  
Sozial- und Wohnungsamt

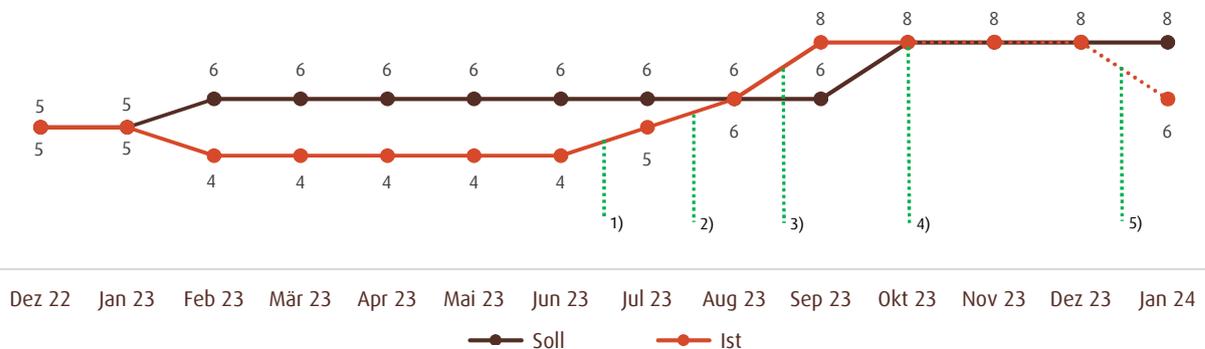


**Prozessanalyseupdate**  
hier: Leistungsbereich 2 - Bildung und Teilhabe

Datenstand: 18.10.2023

Anzahl Fälle 2023	mbZ pro Fall in Minuten	entspricht Arbeitszeitminuten	Arbeitszeitminuten einer VZÄ (39 Stundenwoche)	benötigte VZÄ gesamt	aktuelle vorhandene VZÄ	Bedarf an VZÄ
30.900	20,8	642.720	79.182	8	6	2

Entwicklung Personalstärke BuT Sachbearbeitung



- 1) Personalzuwachs 1 VZÄ
- 2) Personalzuwachs 1 VZÄ
- 3) Beginn von 2 Direktionsrechten
- 4) Ergebnis Prozessanalyse-Update - 2 VZÄ benötigt
- 5) Beendigung von 2 VZÄ-Stellen Direktionsrechten

### 2.2.2.3 Risikobewertung



Der Leistungsbereich 2 – Bildung und Teilhabe ist aktuell als **eines der kritischsten Produkte des Sozial- und Wohnungsamtes** einzustufen.

Die Antrags- und Postrückstände befinden sich auf einem derart hohen Stand, dass eine zeitnahe Abarbeitung unter derartigen Bedingungen ausgeschlossen ist. Im Ergebnis des Prozessanalyseupdates werden aufgrund der Steigerung der Inanspruchnahmen seit 2022 **schnellstmöglich 2 weitere VZÄ-Planstellen benötigt**.

Die Beschäftigten des Leistungsbereiches 2 sind an ihrer menschlichen Belastungsgrenze angekommen. Sofern diese **Belastungssituation** nicht schnellstmöglich entschärft wird, ist davon auszugehen, dass sie diesem Druck nicht mehr standhalten werden, was mit einem erhöhten Krankenstand einhergehen könnte. Zusätzlich ist aufgrund der **Bürgergeldhöhung von 12% zum 01.01.2024 von einer weiteren Erhöhung der Inanspruchnahmen** auszugehen, welche aktuell jedoch noch nicht absehbar sind.

Neben der genannten Notsituation sind die Bearbeitungszeiten für die Inanspruchnahme von BuT-Leistungen nicht haltbar. Die extrem verzögerte Antragsbearbeitung führt teilweise dazu, dass **Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene nicht an Tagesausflügen, Klassenfahrten oder der Mittagsverpflegung teilnehmen konnten bzw. können. Besonders muss dabei hervorgehoben werden, dass diese kritische Situation die jüngsten hilfsbedürftigen Mitglieder der Landeshauptstadt Magdeburg betrifft. Um hier Abhilfe zu schaffen, müssen weitere Schließwochen durchgeführt werden, auf Dauer jedoch die notwendigen 2 VZÄ-Stellen besetzt werden.**

### 2.2.3 Leistungsbereich 1 – Stadtpass Otto-City-Card (OCC)



Der Leistungsbereich 1 hält für alle hilfesuchenden Einwohner der Landeshauptstadt Magdeburg eine **qualifizierte sowie umfassende Erstberatung** zum bestehenden Leistungsangebot des Sozial- und Wohnungsamtes bereit. Im Rahmen der Erstberatung werden zunächst Leistungsansprüche geprüft und entsprechende Antragsformulare nebst Anlagen und Merkblätter ausgegeben.

#### Beratung der Einwohner zu folgenden Produkten:

- Hilfe zum Lebensunterhalt (3. Kapitel SGB XII)
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (4. Kapitel SGB XII)
- Wohngeld als Miet- und Lastenzuschuss (WOGG)
- Bundeselterngeld plus
- Wohnberechtigungsschein
- Erstberatung Mietschulden
- Hilfe zur Pflege und Hauswirtschaftliche Dienste
- Eingliederungshilfen für Menschen mit Behinderung und Frühförderung für Kinder
- Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG)
- Allgemeine soziale Beratung (Klärung von Leistungsansprüchen und Zuständigkeiten)



#### Als Kernprodukt wird im Leistungsbereich 1 die OCC bearbeitet.

Die OCC wurde zum 01.01.2021 eingeführt und löste den bisherigen Magdeburg-Pass als Stadtpass ab. (Beschlussfassung der DS 0622/19 vom 16.04.2020).

Die OCC unterstützt einkommensschwache Einwohner und Familien der Landeshauptstadt Magdeburg bei der Teilnahme am kulturellen Leben mit ermäßigten Eintrittspreisen bei zahlreichen Partnern.

Außerdem wird den Inhaber der OCC ab dem 6. Lebensjahr ein Guthaben für den Kauf von Fahrkarten bei der MVB gewährt. Dieser beträgt aktuell 5,00 EUR je Monat.

#### Anspruchsberechtigter Personenkreis:

Einwohner mit Hauptwohnsitz in Magdeburg und Empfänger folgender Leistungen:

- SGB II
- SGB XII
- WOGG
- KIZ
- AsylbLG



sowie Kinder in Heimen oder bei Pflegeeltern mit Bezug von Leistungen nach dem SGB VIII

In Analogie zum Leistungsbereich 2 - BuT erfolgte eine **Personalbemessung anhand vorliegender und aktualisierter Prozessanalysen** des Amtes 50.

Für die Beratung zum Wohngeld und für die Bearbeitung der Leistung der OCC ergab sich nach den Berechnungen **ebenfalls ein personeller Mehrbedarf von 1 VZÄ**.

Auch im Leistungsbereich 1 konnten die Anträge zur OCC aufgrund der langen Bearbeitungszeiten im Wohngeld, dessen Bewilligung eine der Rechtsgrundlagen für den Bezug von Leistungen der OCC darstellt, nur sehr verzögert bearbeitet werden. Hinzu kam auch hier eine **zum Jahresbeginn 2023 stark reduzierte Personaldecke**, was die Situation im Leistungsbereich 1 ebenfalls weiter verschärfte.

### 2.2.3.1 Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände



Eine Erhöhung der Fallzahlen, welche im Zuge der Ukraine Krise und mit Einführung des Bürgergeldes prognostiziert wurden, trat nicht ein.

Die Anzahl des anspruchsberechtigten Personenkreises und die Quote der Inanspruchnahmen blieben bei den Transferleistungsbeziehern nach dem SGB II und SGB XII nahezu konstant.

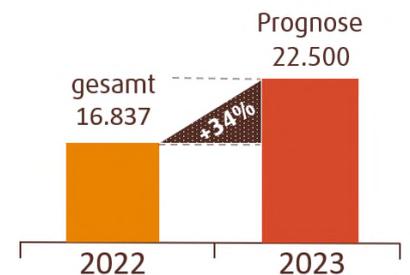
Erwartungsgemäß stiegen jedoch die Fallzahlen durch die Wohngeldnovelle an. Aufgrund der hohen Verzögerung bei der Bescheiderteilung in der Wohngeldbehörde fehlte es, wie bei der Leistung BuT, häufig an der rechtlichen Anspruchsvoraussetzung, die OCC zu bewilligen.

Die Anzahl der Antragstellungen ist aufgrund unterschiedlichster Bewilligungszeiträume der Rechtskreise monatlich stark schwankend. Im Vergleich zum Vorjahr wird jedoch mit einer **Gesamterhöhung erteilter OCC von 34%** gerechnet.

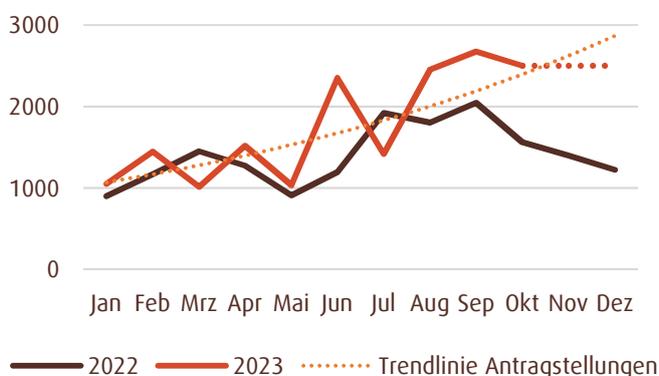
Zum Stichtag 30.09.2023 sind insgesamt noch 1.721 Anträge auf die Erteilung einer OCC unbearbeitet.

Durch die stark ausgedünnte Personaldecke geriet die Antragsbearbeitung bereits seit Jahresanfang 2023 in Verzug. Die **Antragslast erreichte erstmalig in 06.2023 und folgend in 09.2023 ihren vorläufigen Höhepunkt**.

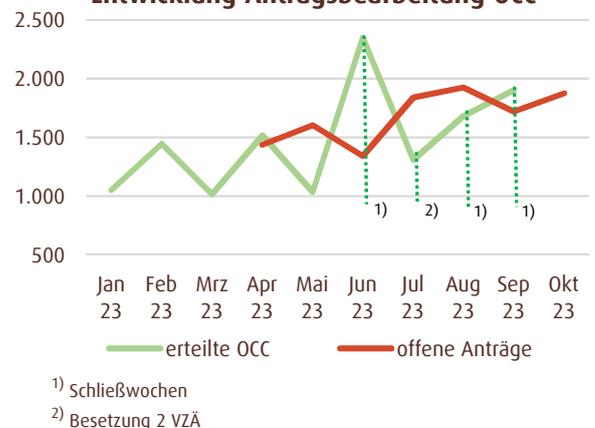
**Antragsentwicklung OCC**



**Entwicklung Antragstellungen OCC**



**Entwicklung Antragsbearbeitung OCC**



Die Situation verschärfte sich ab 03.2023 weiter, da 6 VZÄ unbesetzt waren, was 60% der Personaldecke entsprach. Dies führt bereits in 04.2023 dazu, dass knapp 1.500 Anträge auf eine OCC unbearbeitet blieben.

Dem Leistungsbereich 1 wurden im Zuge der Umsetzung von Gegensteuerungsmaßnahmen 3 VZÄ der Wohngeldbehörde zugewiesen, da die Wohngeldbehörde zur Antragsabarbeitung als geschlossener BackOffice Bereich fungierte.

Diese Beschäftigten sollten dabei die Annahme von Wohngeldanträgen absichern (siehe Punkt 2.2.1. – Seite 14 - 2. Organisationsinterne Maßnahmen). Die Besetzung dieser Planstellen erfolgte jedoch erst in 07.2023 (2 VZÄ) bzw. in 10.2023 (1 VZÄ).

Letztendlich resultierte der enorme Bearbeitungsrückstand, wie in allen anderen Bereichen, vorrangig aus den nicht besetzten Stellen der Sachbearbeitung. Durch die kurzfristige Qualifizierung der neuen Beschäftigten gelang es dem Leistungsbereich 1 die Bescheiderteilung ab 07.2023 konstant zu steigern und die Antragsrückstände ab 08.2023 stetig zu verringern.

Die Bearbeitungsdauer liegt aktuell bei bis zu 3 Monaten.

Seit 01.2023 steigerte sich auch die Anzahl offener Postvorgänge (Anträge, Anfragen, Nachfragen und Nachreichung von Unterlagen) permanent.

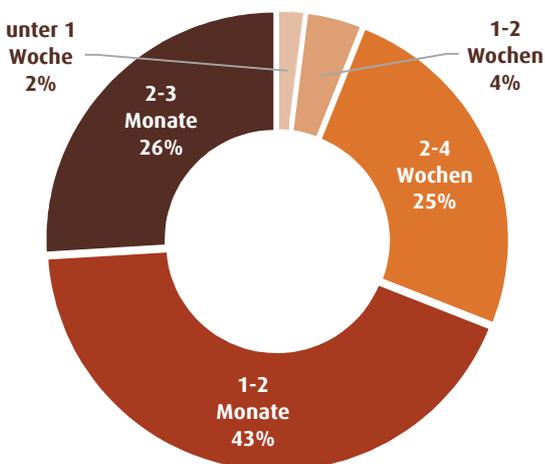
Lagen die Postrückstände in 01.2023 noch bei 806 Poststücken, waren diese bis Ende 09.2023 auf knapp 1.900 Poststücke angewachsen.

Dies entsprach 13,1 % der gesamten Postrückstände des Amtes.

Entwicklung Postrückstände OCC



Alter offener Postvorgänge OCC



Wie im Leistungsbereich 2 – BuT zeigten die Schließwochen im Juni, August und September 2023 eine sehr gute Wirkung.

Die Bescheiderteilung konnte erhöht und die Postrückstände gesenkt werden. Innerhalb der Schließwochen gelang es den Beschäftigten durchschnittlich 61% mehr Anträge zu bescheiden.

Auch wenn die Postrückstände und somit die Postrückstandsbelastung je Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin seit 07.2023 stetig sinkt, ist eine signifikante Erholung der Lage auch im Bereich OCC nicht abzusehen.

### 2.2.3.2 Entwicklung Personal



Der Leistungsbereich 1 - OCC verfügte in 2022 über 6 Planstellen für die Sachbearbeitung.

Aufgrund des Bundesprognosewertes zur Verdreifachung des Volumens an Wohngeldempfängerhaushalten wurde in Analogie zum Bereich BuT 1 zusätzliche VZÄ-Planstelle für die Sachbearbeitung errechnet, beantragt und vom Fachbereich 01 genehmigt.

Ausgangspunkt und Berechnungsgrundlage für die Personalbemessung waren in 11.2022 die Ergebnisse einer amtsinternen Prozessanalyse.

Hinsichtlich der Fallzahlentwicklung bei Wohngeldleistungsbeziehern wurde sich an die **Bundesprognose** zur Verdreifachung der Fallzahlen angelehnt. Bei der Betrachtung flossen die Prognosewerte für die Beratungsleistungen zum Wohngeld, als auch die Erhöhung der Inanspruchnahmen der OCC ein.

In 2022 wurden 285 Beratungsleistungen zum Wohngeld umgesetzt. Bei einer Verdreifachung wurde daher von 855 Beratungsleistungen ausgegangen, was mit einer stellenplanmäßigen Erhöhung von 0,34 VZÄ einherging. Für die Erhöhung der Antragstellungen OCC mit Wohngeldbezug ergab sich ein Mehrbedarf von 0,55 VZÄ (2022 = 1.565 → 2023=4.695). Insgesamt 1 VZÄ.

Aktuell wird davon ausgegangen, dass die Prognosewerte zum Jahresende übertroffen werden. Ein **Prozessanalyse-Update** des Amtes ergab, dass die **bemessene Personalstärke von insgesamt 7 VZÄ optimal** ist, da die Einführung der OCC mit der Optimierung von Prozessabläufen einherging.

### Berechnungsgrundlage:

Landeshauptstadt Magdeburg  
Sozial- und Wohnungsamt



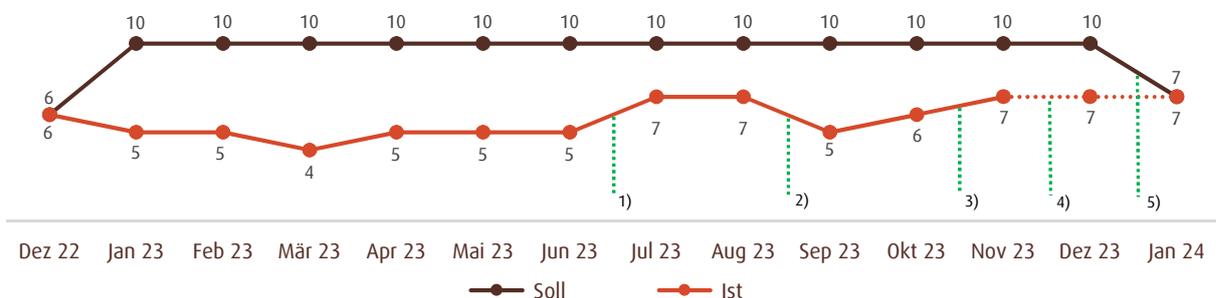
Prozessanalyseupdate  
hier: Leistungsbereich 1 - Beratung und Stadtpass (OCC)

Datenstand: 23.10.2023

Leistung	Anzahl Fälle 2023	mbZ pro Fall in Minuten	entspricht Arbeitszeitminuten	Arbeitszeitminuten einer VZÄ (39 Stundenwoche)	benötigte VZÄ gesamt	aktuelle vorhandene VZÄ	Bedarf an VZÄ
OCC - Beratung	300	26,26	7.878	79.181	0,10		
OCC - Antragsbearbeitung (Neuantrag)	7.500	19,30	144.750	79.182	1,83		
OCC - Antragsbearbeitung (Folgeantrag)	15.000	14,00	210.000	79.182	2,65		
Beratung Wohngeld	1.300	45,51	59.163	79.182	0,75		
Beratung HLU	40	48,49	1.940	79.182	0,02		
Beratung GRUSI	260	49,11	12.769	79.182	0,16		
Beratung BEEG (ein Elternteil)	120	38,43	4.612	79.182	0,06		
Beratung BEEG (beide Elternteile)	140	52,22	7.311	79.182	0,09		
Beratung HzP (ambulant)	20	31,02	620	79.182	0,01		
Beratung HzP (stationär)	170	54,30	9.231	79.182	0,12		
Beratung EGH (nur KiTa)	10	52,22	522	79.182	0,01		
Beratung Mietschulden	150	52,54	7.881	79.182	0,10		
Beratung WBS	5	79,46	397	79.182	0,01		
Allgemeine soziale Beratung	230	47,29	10.877	79.182	0,14		
Abo-Fahrkarten	230	13,60	3.128	79.182	0,04		
GEZ-Befreiung	30	46,00	1.380	79.182	0,02		
Antragsausgabe per Post	250	10,10	2.525	79.182	0,03		
Ermittlungsdienst	0	80,00	0	79.182	0,00		
Tresendienst	52	840,00	43.680	79.182	0,55		
<b>gesamt</b>					<b>6,58</b>	<b>6,6*</b>	<b>0</b>

\* +0,4 VZÄ Nutzerbetreuung

### Entwicklung Personalstärke Sachbearbeitung



- 1) Besetzung 2 VZÄ
- 2) Beginn von 2 Direktionsrechten in den Leistungsbereich 2 - BuT
- 3)+4) Besetzung jeweils 1 VZÄ
- 5) Rückführung 3 VZÄ in die Wohngeldbehörde

In **11.2023** und **12.2023** wird die Besetzung von insgesamt 2 bisher unbesetzten VZÄ erfolgen. Der Leistungsbereich 1 wird dann **personell voll ausgestattet** sein.

Zum **01.01.2024** erfolgt als Maßnahmenende die Rückführung von 3 VZÄ in die Wohngeldbehörde.

### 2.2.3.3 Risikobewertung



Die Antrags- und Postrückstände befinden sich auf einem sehr hohen Stand. Auch in diesem Bereich ist eine zeitnahe Abarbeitung der Rückstände ausgeschlossen.

Im Ergebnis des Prozessanalyse-Updates ist der Leistungsbereich 1 – OCC optimal aufgestellt und ab 01.2024 personell voll besetzt.

Mit dem vorhandenen Personal kann das laufende Dienstgeschäft abgesichert werden. Es ist jedoch **nicht möglich die enormen Vorgangsrückstände neben dem Normalbetrieb abzubauen**. Zusätzlich ist aufgrund der **Bürgergeldhöhung von 12% zum 01.01.2024 von einer weiteren Erhöhung der Inanspruchnahmen auszugehen, welche aktuell jedoch nicht absehbar sind**.

Durch die Schließwochen konnte der Leistungsbereich 1 einen erheblichen Teil der Bearbeitungsrückstände für die Erteilung einer OCC abarbeiten. Dies begründet sich vorrangig daraus, dass der Leistungsbereich 1 mit seinen Beratungsleistungen als Frontoffice für das gesamte Amt 50 agiert. Hierzu gehört neben den Beratungen innerhalb der Öffnungszeiten auch die Besetzung der Servicepoints.

Beide Tätigkeitsschwerpunkte binden im Normalbetrieb daher immense Zeitkapazitäten, welche innerhalb von Schließzeiten für die Antrags- und Postrückstandsbearbeitung genutzt werden konnten.

**Für eine zügige Rückstandsabarbeitung** und eine damit einhergehende Verkürzung der Bearbeitungszeiten für die Erteilung der OCC, sind **weitere Schließzeiten unerlässlich**.

### 2.2.4 Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (HLU/GRUSI)



Der Leistungsbereich HLU/GRUSI erbringt existenzsichernde Leistungen für die Einwohner der Landeshauptstadt Magdeburg, welche aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen oder einer finanziell nicht ausreichenden Altersrente ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Kräften bestreiten können.

Weiterhin wird die Übernahme von Krankenbehandlungen für nicht Versicherungspflichtige gegen Kostenerstattung nach § 264 SGB V (Krankenhilfe) bearbeitet.

Der Bereich HLU/GRUSI steht aufgrund seiner seit 2018 extrem angespannten **Personalsituation** und diversen **Gesetzesnovellen** unter erheblichem Leistungsdruck. Darüber hinaus hatte die Ukraine Krise weitere erhebliche Auswirkungen für die Fallsachbearbeitung.

#### 2.2.4.1 Entwicklung der Fallzahlen, Antragsbearbeitung und Postrückstände

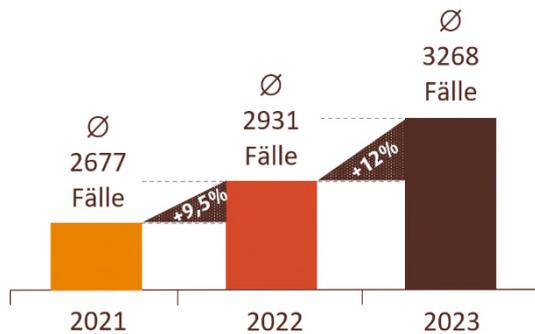


Die Fallzahlen steigen im Bereich HLU/GRUSI seit dem Jahr 2021 konstant an.

Ausschlaggebende Faktoren waren dabei diversen Gesetzesnovellen, wie bspw. die Einführung des **Grundrentengesetzes in 2021** und des **Bürgergeldes in 2022**. Darüber hinaus hatte die **Ukraine Krise in 2022** weitere erhebliche Auswirkungen für die Fallsachbearbeitung.

Bei den existenzsichernden Leistungen der **Hilfe zum Lebensunterhalt** nach dem 3. Kapitel SGB XII stiegen die Fallzahlen, ausgehend vom Basiswert 2021, um insgesamt 34,7% an.

### Fallzahlentwicklung HLU/GRUSI



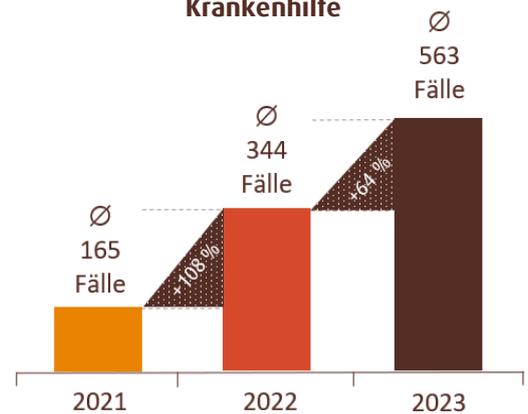
Die Fallanzahl bei den Leistungen der **Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung** nach dem 4. Kapitel SGB XII steigerten sich, wenn auch geringfügiger, ebenfalls. Ausgehend von 2021 ist hier eine **Steigerung von 19,4%** zu verzeichnen.

Für die Leistungsarten **HLU/GRUSI** stieg die Anzahl der **laufenden Leistungsfälle** somit um insgesamt **22,1%** an.

Ein weiterer enormer Anstieg weisen seit 2022 die Leistungen der **Krankenhilfe** nach § 264 SGB V auf. Der **Anstieg von insgesamt 241%** resultiert dabei maßgeblich aus dem Zuwachs an Personen geflüchteter Ukrainer.

Zum 30.09.2023 befinden sich insgesamt 409 **ukrainische Bedarfsgemeinschaften** mit insgesamt 493 Personen im Leistungsbezug nach dem SGB XII. Dies entspricht einem Anteil an ukrainischen Bedarfsgemeinschaften von 12,5% und 13,4% an Personen.

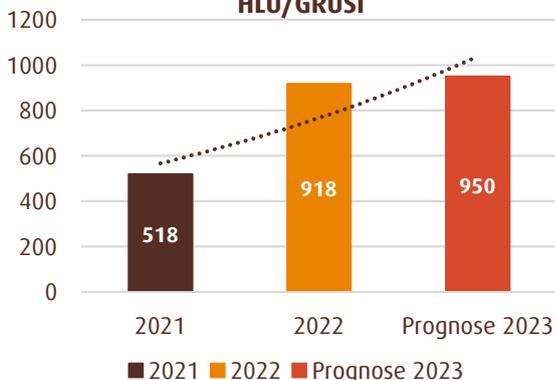
### Fallzahlentwicklung Krankenhilfe



Die kontinuierliche Steigerung der Fallzahlen spiegelte sich in den seit 2021 **steigenden Neuantragstellungen** und der daraus resultierenden **Erhöhung von Änderungsanträgen** wieder.

Im Ergebnis hat sich die **Anzahl der Neuantragstellungen** seit 2021 um insgesamt **83,4%** erhöht.

### Entwicklung Neuantragstellungen HLU/GRUSI



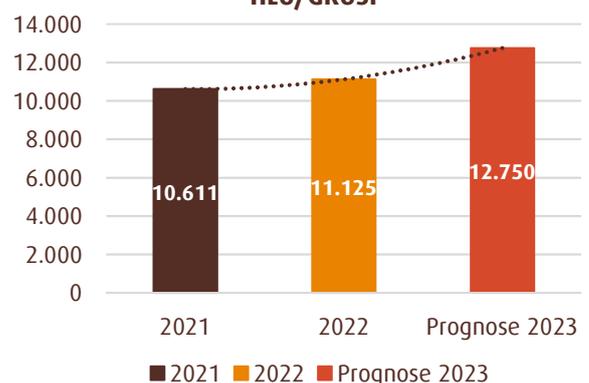
Weiterhin sind je nach Bewilligungszeitraum der Leistungsgewährung entsprechende **Folgeanträge** zu bearbeiten. Die Anzahl der jährlich zu bearbeitenden Folgeanträge entspricht dabei der Anzahl der laufenden Fälle im Jahr.

Änderungsanträge sind bei allen Veränderungen der persönlichen Verhältnisse erforderlich, welche Auswirkungen auf die Leistungserbringung haben.

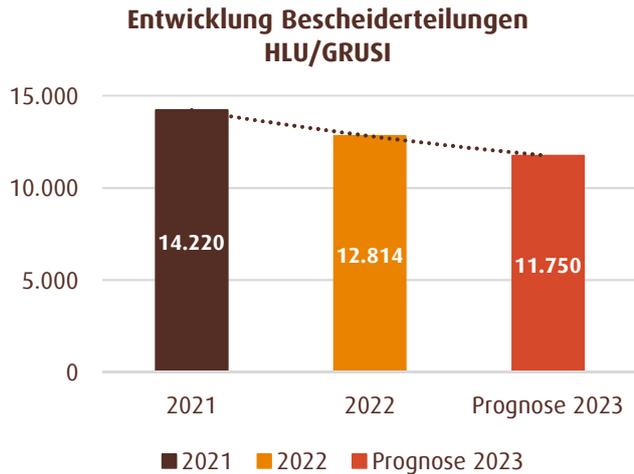
Hierzu zählen u. a. die jährlich wiederkehrenden Veränderungen des Einkommens (bspw. Rentenerhöhungen) und die Veränderung der Kosten der Unterkunft aufgrund von Betriebskostenabrechnungen oder sonstigen Mieterhöhungen.

Neben den Erstantragsbescheidungen werden demnach **pro Bedarfsgemeinschaft jährlich im Durchschnitt 3,9 Änderungsbescheide** erlassen.

### Entwicklung Änderungsanträge HLU/GRUSI



Die kontinuierliche Steigerung der Fallzahlen führte in Verbindung mit der unzureichend besetzten Personaldecke seit 2021 zu erheblichen Verzögerungen in der Bearbeitung.



Die KGSt geht von einer durchschnittlichen Fallbelastung pro Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin von 136,5 Fällen aus (39 Stundenwoche).

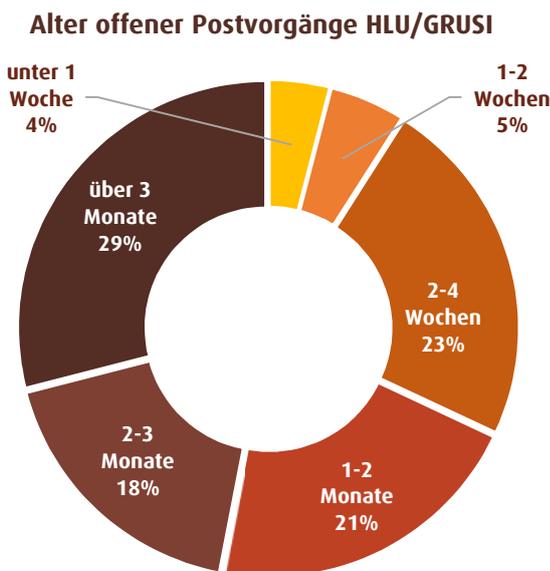
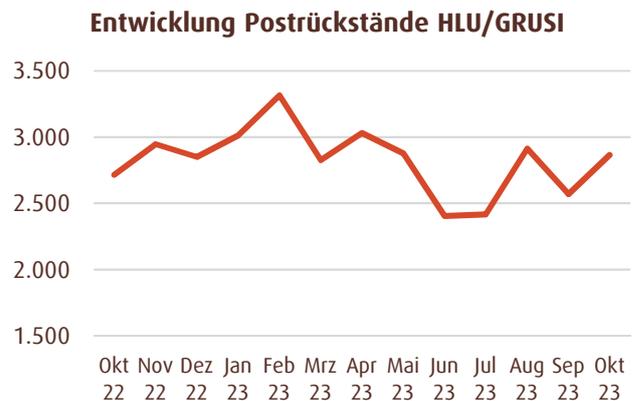
Aufgrund nicht besetzter Stellen liegt die Fallbelastung aktuell bei 170 Fällen pro Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin.

Trotz steigender Fallzahlen sinkt die Anzahl der Bescheiderteilungen seit diesem Zeitpunkt stark. Seit 2021 sank die Anzahl der Bescheiderteilungen um insgesamt 21%.

Für einen Leistungsfall HLU/GRUSI wurden im Jahr 2021 durchschnittlich 5,3 Bescheide pro Jahr erstellt. Die Anzahl der Bescheiderteilungen sank dabei in 2023 auf durchschnittlich 3,6 Bescheide pro Leistungsfall. Dies entspricht einem Rückgang von 32%.

Bedingt durch das Antragsverhalten und die personelle Unterbesetzung steigerte sich auch die Anzahl der offenen Postvorgänge (Anträge, Anfragen, Nachfragen und Nachreichung von Unterlagen) seit 2021 permanent.

Sie liegen seit diesem Zeitpunkt auf einem sehr hohen Niveau und sind bis Ende 09.2023 auf knapp 2.570 Poststücke angewachsen. Dies entsprach 17,8 % der gesamten Postrückstände des Amtes, Tendenz steigend.



Die Schließwochen im Juni, August und September 2023 zeigten eine gute Wirkung.

Dem Bereich HLU/GRUSI war es demnach möglich, innerhalb der Schließwochen durchschnittlich 31% mehr Postvorgänge abzuarbeiten, als in den regulären Arbeitswochen mit Sprechzeiten. Die Erledigung eines Postvorgangs mündet jedoch nicht zwangsläufig in einer Bescheiderteilung. Vielmehr wurden in diesem Bereich Postvorgänge abgearbeitet und in die digitale Akte verschoben, welche bereits älter als ein Jahr waren und keine Auswirkungen auf den aktuellen Leistungsbezug mehr hatten. Aufgrund der angespannten Personalsituation gelang es daher nicht die Bescheiderteilung signifikant zu steigern. In den Schließwochen konnten die Beschäftigten im Durchschnitt lediglich 3% mehr Bescheide erteilen.

Aktuell liegt die Postrückstandsbelastung je Sachbearbeiter bei 145 Poststücken. Eine signifikante Erholung der Lage ist aufgrund des fehlenden Personals und der gleichbleibend hohen Anzahl an Postrückständen nicht abzusehen.

## 2.2.4.2 Entwicklung Personal

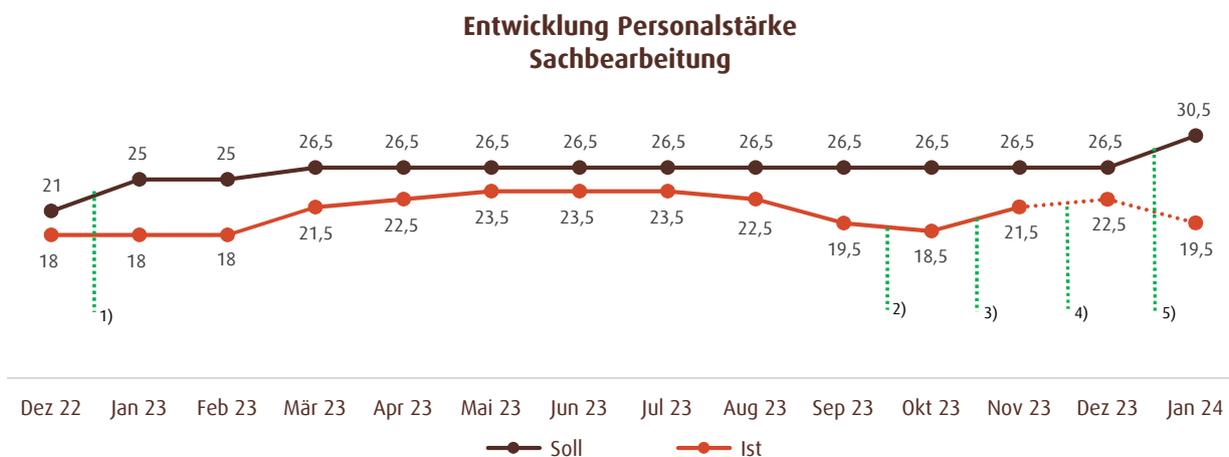


Seit Ende 2018 besteht im Sachgebiet HLU/GRUSI eine **sehr angespannte Personalsituation**. Diese begründet sich zum damaligen Zeitpunkt vorrangig aus der hohen Anzahl von langzeiterkrankten Beschäftigten. Entsprechende Überlastungsanzeigen sowie Anzeigen zur **Gefährdung der Aufgabenerfüllung bzw. des Dienstbetriebes** wurden dem FB 01 gemeldet. Als **Gegensteuerungsmaßnahmen** wurden dem Sachgebiet HLU/GRUSI **ab 06.2019 bis Ende 2020** mehrere **temporäre Direktionsrechte** aus anderen Organisationseinheiten des Amt 50 zugewiesen.

Die **Einführung des Grundrentengesetzes in 2021** führte zu **weiteren erheblichen Mehrbelastungen** der Sachbearbeitung. Über die Auswirkungen der Gesetzesnovelle sowie die kritische Personalsituation, welche mit einer Gefährdung des Dienstbetriebes einherging, wurde der **Oberbürgermeister** mit einer Information vom 25.03.2021 unterrichtet. Weiterhin wurden das zuständige **Ministerium für Gesundheit und Soziales** des Landes Sachsen-Anhalt, das **Landesverwaltungsamt** Sachsen-Anhalt und die **Sozialagentur** Sachsen-Anhalt, mit Schreiben vom 28.05.2021 über die schwierige Lage informiert.

**Anfang 2022** waren **9 Stellen unbesetzt**. Durch die Fachabteilung wurden wiederholte **Überlastungsanzeigen** gestellt und wiederholt auf die Gefährdung des Dienstbetriebes hingewiesen. Es folgten entsprechende **Informationsschreiben an die Beigeordnete V und Fachbereich 01**, sowie eine **Pressemitteilung** der Stadtverwaltung. **Mitte 2022** erfolgte der **Rechtskreiswechsel eines Teils der Ukraineflüchtlinge** aus dem Asylbewerberleistungsgesetz in das SGB XII - Sachgebiet HLU/GRUSI. Als Maßnahme wurden 4 Verwaltungskräfte, welche bis dahin im Bereich Zuwanderung eingesetzt waren, ab 08.2022 dem Bereich HLU/GRUSI eingesetzt. Im Zuge des Rechtskreiswechsels wurde dem Fachbereich 01 ein zusätzlicher **Stellenbedarf von 6 VZÄ** angezeigt.

Mit dem **Ende 2022** durchgeführten **Ausschreibungsverfahren** konnten nicht alle vakanten Stellen besetzt werden, sodass **Anfang 2023 ein erneutes Ausschreibungsverfahren** notwendig war. Ab **05.2023 trat** aufgrund des Personalzuwachses eine **kurzzeitige Entspannung der Personalsituation ein**. Aufgrund neuerlicher Langzeiterkrankungen und Personalabwanderungen **verschärfte sich diese jedoch ab 08.2023 wieder konstant**. Aktuell wird der Bereich HLU/GRUSI noch durch eine Bürohelferin unterstützt. Aufgrund des enormen Fallanstieges wurden dem FB 01 mit Schreiben vom 15.11.2023 ein **zusätzlich notwendiger Personalbedarf von 4 VZÄ** angezeigt.



1) 01.2023 Planstellenaufwuchs von 4 VZÄ

2) 10.2023 = 5 VZÄ unbesetzt und 4 VZÄ langzeiterkrank + 1 VZÄ Neubesetzung

3) 11.2023 = Dienstantritt von 2 Langzeiterkrankten und Personalzuwachs 1 VZÄ

4) 12.2023 = geplanter Personalzuwachs 1 VZÄ

5) 01.2024 = 6 VZÄ unbesetzt und 1 VZÄ langzeiterkrank - Aufgrund des Fallzahlenanstiegs Anzeige eines zusätzlichen Personalbedarfes von 4 VZÄ

### 2.2.4.3 Risikobewertung



Der Bereich **HLU/GRUSI** ist neben dem Leistungsbereich 2 - BuT seit langer Zeit als **eins der kritischeren Produkte des Sozial- und Wohnungsamtes** einzustufen.

Die Anzahl unbesetzter Stellen befindet sich auf einem derart hohen Stand, dass eine zeitnahe Abarbeitung der Antrags- und Postrückstände ausgeschlossen ist.

Die Beschäftigten des Bereiches HLU/GRUSI sind an ihrer Belastungsgrenze angekommen. Sofern diese **Belastungssituation** nicht schnellstmöglich entschärft wird, ist davon auszugehen, dass die Beschäftigten diesem Druck nicht mehr standhalten werden, und sich der **Krankenstand** weiter erhöhen könnte.

Zum 01.01.2024 werden nach aktuellem Stand 11 benötigte Planstellen der Sachbearbeitung unbesetzt sein.

Weiterhin wird ab 01.01.2024 das Bürgergeld erhöht. Die Regelsätze steigen mit der Erhöhung um mehr als zwölf Prozent. Alleinstehende erhalten dann 563 Euro monatlich, also 61 Euro mehr im Monat. Möglicherweise wird es in diesem Zusammenhang auch **Rechtskreiswechsler aus dem Bereich Wohngeld** geben, da diese mit SGB XII-Leistungen mehr Vergünstigungen erhalten (bspw. GEZ-Befreiung). Für den Bereich HLU/GRUSI könnte das eine weitere **Fallsteigerung von bis zu 200-300 Fällen** bedeuten.

Die aktuelle **Fallzahlbelastung** der im Dienst befindlichen VZÄ **liegt bei 170 Fällen pro Sachbearbeiter (Normalwert: 136,5 Fälle je VZÄ)**. Aufgrund von Arbeitszeitreduzierungen ist die reale Belastung der Beschäftigten jedoch noch höher.

Durch die Erhöhung des Bürgergeldes ab 01.2024 um 12% ist eine weitere Fallzahlerhöhung zu erwarten. Dies könnte die Fallbelastung je Beschäftigten auf bis zu 200% steigern.

Um die aktuelle Belastungssituation der Sachbearbeitung auf ein Normalniveau zu reduzieren, **müssen die vakanten Planstellen umgehend ausgeschrieben und neu besetzt werden**. Eventuell besteht auch die Möglichkeit, Bewerber **aus anderen Verfahren als Nachrückerkandidaten** zu gewinnen oder die **Bewerberprofile zur fachlichen Eignung zu öffnen**.

Durch die ausgedünnte Personaldecke der Sachbearbeitung ist aktuell von einer **weiteren Verschlechterung der Gesamtsituation** auszugehen.

Sollten die Planstellen nicht umgehend ausgeschrieben werden, wird sich die Situation weiter verschärfen. Es wären umgehend neuerliche Gegensteuerungsmaßnahmen zu prüfen und einzuleiten (bspw. weitere Schließwochen). Zur Sensibilisierung der Einwohner, Antragsteller und Leistungsbezieher sollte dann, hinsichtlich der zu erwartenden Bearbeitungsrückstände, eine entsprechende Pressemitteilung veröffentlicht werden.

**Es muss dabei besonders hervorgehoben werden, dass die Leistungen der HLU/GRUSI, als auch der Krankenhilfe, existenzsichernde Leistungen sind, welche dazu dienen, den Ältesten und Schwersterkrankten in der Bevölkerungsschicht der Landeshauptstadt Magdeburg ein menschenwürdiges Leben zu ermöglichen!**

## 2.3 Sensible Produkte

Neben den hochgradig kritisch zu betrachtenden Bereichen gibt es weitere Produkte, welche aufgrund historisch gewachsener Problemlagen rhythmisiert zu bewerten sind.

Identifiziert wurde das Produkt Hilfe zur Pflege und die eigens für das Amt 50 eingerichtete Hotline.

Als Indikatoren der Problemlagen sind dabei neben der Umsetzung von Gesetzesnovellen, welche mit erheblichen Fallzuwächsen einhergingen, vor allem gravierende Personalengpässe durch nicht besetzte Stellen oder Langzeiterkrankungen zu benennen.



### 2.3.1 Hilfe zur Pflege (HzP)



Die Leistungen der HzP werden unter Weisungsbefugnis der Sozialagentur Sachsen-Anhalt (SozAg) als herangezogene Gebietskörperschaft (hGk) erbracht.

Der Bereich Hilfe zur Pflege wurde in 2021 organisatorisch dem Sachgebiet 50.43 Obdachlosenangelegenheiten und Hilfen in besonderen Lebenslagen zugeordnet.

Aufgrund von Gesetzesnovellen wie bspw. der Umsetzung des **Grundrentengesetzes** und der **Pflegereform** haben sich weitreichende Mehraufwände in der Fallsachbearbeitung ergeben und die **Antragszahlen seit 2021 stark ansteigen lassen**. Auch die Ukrainekrise hatte dabei Auswirkungen auf die Fallzahlentwicklung.

Neben den **organisatorischen Mehraufwänden in der Sachbearbeitung**, welche durch die **benannten Gesetzesnovellen und eine Ende 2021 durchzuführende Softwareumstellung verursacht wurden**, befand sich das Produkt HzP über einen längeren Zeitraum in einer **sehr angespannten Personalsituation**. Die Kombination aller Faktoren führte letztendlich zu den stark verzögerten Bearbeitungszeiten.

#### Leistungsportfolio Bereich HzP:

- Hilfe zur Pflege:
  - o ambulant
  - o teilstationär
  - o stationär
- Blindenhilfe
- Hauswirtschaftliche Dienste



### Entwicklung der Fallzahlen und Personaldecke, Maßnahmen zur Stabilisierung



Als Resultat der benannten Gesetzesnovellen und der angespannten Personalsituation **wurde die SozAg durch das Amt 50 bereits mit einem Amtsleiter-schrieben vom 28.05.2021 darüber informiert**, dass der Dienstbetrieb gefährdet ist.

Zum damaligen Zeitpunkt wurde ein unterjähriger Personalaufwuchs des Leistungsbereiches als sehr wahrscheinlich eingeschätzt und konnte erfolgreich umgesetzt werden.

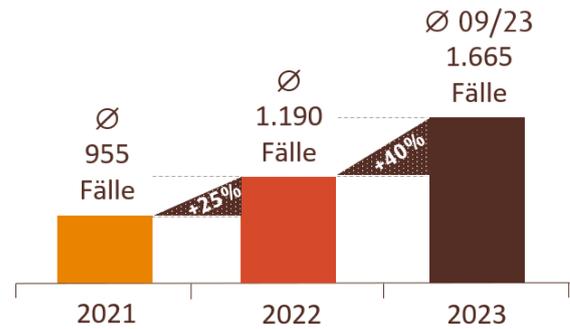
Der Bereich HzP **verfügte in 2021 über insgesamt 10 Stellen für die Sachbearbeitung** und eine Stelle der Gruppenleitung. Die HzP war erstmalig **in 10.2021 personell voll ausgestattet** und wurde zu diesem Zeitpunkt weiterhin durch eine Beschäftigte aus dem Stellenplan FB 01 und einer „Taskforce-Stelle“ Dezernat V unterstützt.

Die Anzahl der laufenden Fälle für die Leistungen der **Hilfe zur Pflege** steigt seit 2021 permanent.

Bis 2023 ist bereits eine Gesamtsteigerung von 74,3 % zu verzeichnen. Der Anstieg von Leistungsfällen durch ukrainische Geflüchtete ist dabei mit aktuell 54 laufenden Leistungsfällen als marginal zu betrachten.

Die laufenden Leistungsfälle der **Blindenhilfe** (aktuell 57 Fälle) sind seit 2021 konstant geblieben.

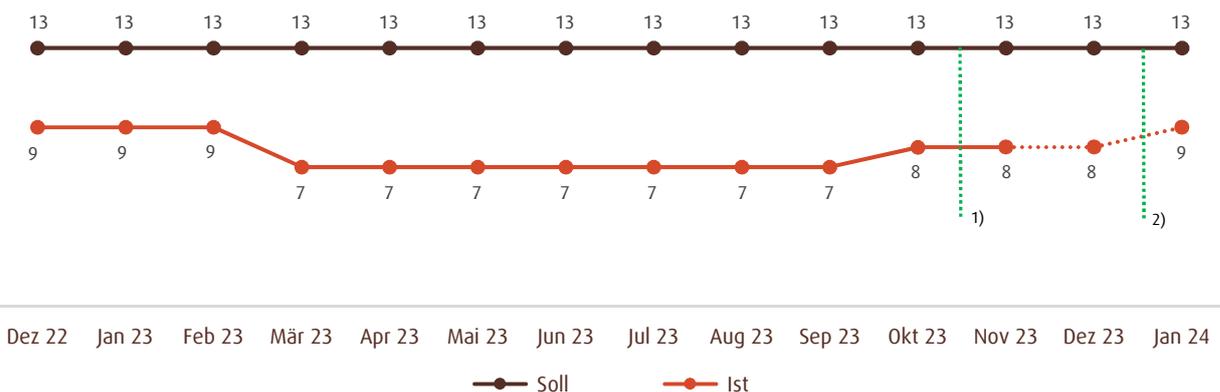
### Antragsentwicklung HzP



Im Gegensatz zur HzP sind die laufenden Fallzahlen der **hauswirtschaftlichen Dienste (HwD)** seit 2021 leicht rückläufig (2021 = 52 Fälle / 2022 = 46 Fälle / 2023 = 41 Fälle).

Um den stetigen Fallzahlsteigerungen der HzP entgegenzuwirken, wurde der Bereich in 2022 um eine VZÄ und in 2023 um zwei weitere VZÄ aufgestockt. Das Jahr 2023 ging jedoch mit einer erheblichen Personalfuktuation einher, was wiederum zu einem sehr hohen Anstieg der Antrags- und Postrückstände führte. Aktuell sind 3 VZÄ nicht besetzt und 2 Beschäftigte langzeiterkrankt.

### Entwicklung Personalstärke HzP Sachbearbeitung



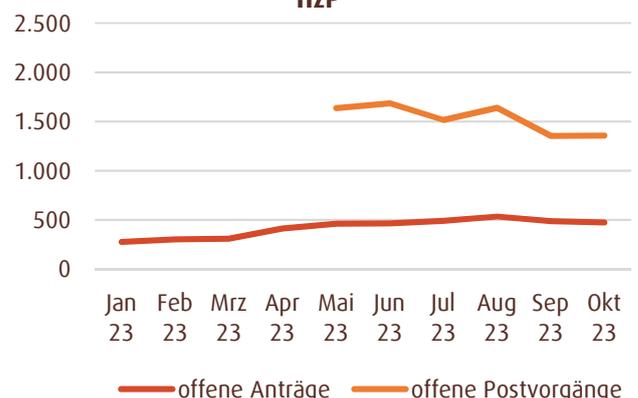
1) 3 VZÄ unbesetzt und 2 VZÄ langzeiterkrankt  
2) 01.2023 = geplanter Personalzuwachs 1 VZÄ

Die Situation stellt sich inzwischen so kritisch dar, dass Anträge teilweise erst Monate nach der Antragstellung bearbeitet werden können. Änderungsbescheide können nur in Ausnahmefällen erstellt werden und **Zahlungen an Leistungsempfänger, Einrichtungen und Dienstleister nur mit großen Zeitverzögerungen oder nach Beschwerdeeingängen** erbracht werden, womit andere Betroffene noch länger auf ihre Bearbeitung warten müssen.

Auch in diesem Bereich resultiert der enorme Rückstand an Antragsbearbeitungen und Postvorgängen aus den nicht besetzten Stellen der Sachbearbeitung.

Die nicht bearbeiteten Antrags- und Postvorgänge befinden sich dabei auf einem sehr hohen Niveau, konnten jedoch aufgrund des **Einsatzes einer Bürohelferin aus dem Bereich Wohngeld und einer „Taskforce-Stelle“ des Bereiches BG V** stabilisiert werden.

### unbearbeitete Anträge und Postvorgänge HzP



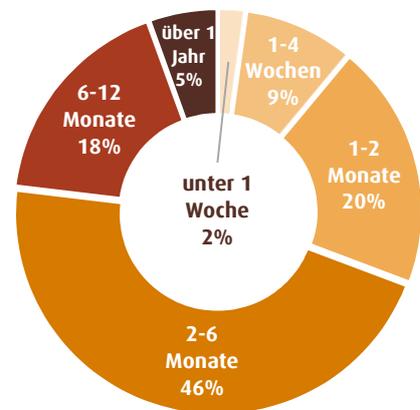
Eine zeitnahe Abarbeitung der Rückstände wird auch im Bereich HzP nicht ohne die notwendige Besetzung der offenen Planstellen bzw. den Einsatz von Krankenvertretungen erfolgen können.

Die Schließwochen im Juni, August und September 2023 zeigten im Bereich HzP wenig Wirkung.

Ab Ende 09.2023 wurden Maßnahmen ergriffen, um die sehr alten (über 1 Jahr), nicht bearbeiteten Postvorgänge zu sichten und zu reduzieren.

Hierzu wurden die **Prozessschritte bei der Ablage zu bearbeitender Postvorgänge angepasst**. Die bisherige Ablage zu bearbeitender Postvorgänge im Leistungsfall wurde beendet. Die Ablage nicht bearbeiteter Postvorgänge erfolgt nun, in Analogie zu allen anderen Organisationseinheiten des Amtes 50, im eigenen Teampostfach der digitalen Akte und werden dort entsprechend verschlagwortet (Dokument bekommt zur korrekten Zuordnung eine Bezeichnungsreihenfolge).

**Alter offener Postvorgänge HzP**



Mit dieser Maßnahme soll sichergestellt werden, dass alle Postvorgänge nach Anliegen und der betreffenden Einrichtung identifiziert werden können und somit im Bedarfsfall schnellere Reaktionen erfolgen. Dies betrifft vorrangig die sog. „Losen Akten“, welche noch nicht in der Fachanwendung LÄMMkom LISSA erfasst sind und somit keine laufenden Zahlfälle darstellen.

Als weitere Maßnahme unterstützt **der Bereich Sozialer Dienst seit 09.2023 die HzP bei der Feststellung und abschließenden Bescheiderteilungen der ambulanten Pflege**.

Der Soziale Dienst führt dabei, auf Anforderung der Sachbearbeitung HzP, Hausbesuche beim Hilfesuchenden durch. Nach erfolgtem Hausbesuch wird durch den Sozialen Dienst eine Stellungnahme zur Überprüfung der häuslichen Situation inklusive einer Empfehlung für die zu erbringenden Leistungskomplexe erstellt.

**Dieser Verfahrensweg soll die Entscheidung für die „Bedarfsfeststellung der Pflegeleistungen nach Art und Häufigkeit“ qualifizieren und die Prozessablaufstruktur straffen**. Ein Maßnahmeerfolg wird an einer verkürzten Bearbeitungszeit gemessen.

#### Weitere Maßnahmen zur Stabilisierung des Bereiches:



- Hospitation der neuen Gruppenleiterin bei der Stadt Halle
- Einsatz weiterer „Taskforce“ Beschäftigten des Dezernates V
- Verbesserte Deckung des Fortbildungsbedarfes durch interne-Schulungen
- Umsetzung des Angebotes der Wohnen und Pflege Magdeburg gGmbH (WUP) zur Unterstützung der Antragsberatung, mit dem Ziel, den Anteil der bearbeitungsreifen Anträge zu erhöhen
- Verbesserung und Vereinfachung der Einstellung und zielgerichteten Integration neuer Beschäftigter durch Entwicklung eines Handlungsleitfadens und Einarbeitungsvideos
- Veränderung der strukturellen Anbindung
- Verbesserung in der Zusammenarbeit durch regelmäßige Fallbesprechungen und gemeinsame Teamsitzungen

## 2.3.2 Hotline



Im Zuge des Organisationsprojektes „Aufbau eines Front- und Backoffice im Sozial- und Wohnungsamt“ wurde in den Jahren 2012 bis 2014 unter anderem die Einrichtung einer eigenen Hotline für das Fachamt beschlossen und umgesetzt.

Der Hotline obliegt dabei die allgemeine telefonische Beratung der dem Leistungsbereich 1 zugeordneten Produkte. Hierzu zählen unter anderem Auskünfte zu den jeweiligen Einzelleistungen, Beantwortungen zum Ablauf einer Leistungsbeantragung und Anfragen zum Bearbeitungsstand, sowie die Terminvergabe in anderen Bereichen des Amtes.

Die Hotline fungiert dabei als erste Anlaufstelle um den persönlichen Kontakt und die Erreichbarkeit für Hilfesuchende sicherzustellen. Dies begründet sich maßgeblich aus den Erreichbarkeitszeiten der Hotline, welche weit über die normalen Öffnungszeiten des Amtes hinausgehen. Die Hotline wurden in den folgenden Jahren stetig weiter qualifiziert.

### Qualifizierungsmaßnahmen für Anrufersteuerung:

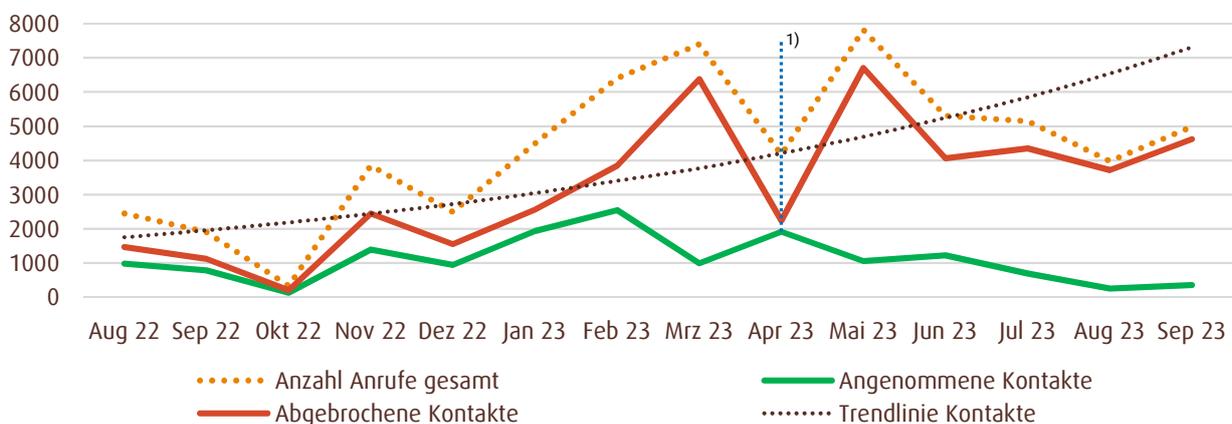
- 2017 Einführung der Hotlinesoftware Openscape Contactcenter (analog der Behördenrufnummer 115)
- 2017 - 2022 Implementierung von automatisierten Telefonansagen:
  - IVR Ansagen mit Auswahlmenü (Anrufer wird bei Auswahl einer Leistung direkt mit der Fachabteilung verbunden)
  - Warteschleife 1: „Einen Augenblick bitte“ (Hinweis auf Onlineterminvergabe)
  - Warteschleife 2: „Bitte haben Sie noch etwas Geduld“
  - Warteschleife 3: „Hohes Anrufaufkommen“ (Hinweis auf E-Mail-Kontakt)
  - „Nicht erreichbar“ (Hinweis auf Onlineterminvergabe)
  - „Außerhalb der Geschäftszeiten“ (Hinweis Öffnungszeiten und Onlineterminvergabe)



Die Hotline ist seit Einführung personell mit 2 VZÄ ausgestattet.

Durch die Gesetzesnovelle zum Wohngeld hat sich auch das Anrufverhalten vervielfacht. Die Anzahl der Anrufe stieg dabei im Vergleich zum Vorjahr, durchschnittlich um mehr als das Doppelte an und bleibt auch aktuell auf einem konstant hohen Niveau. Die Anruferanliegen betreffen dabei schwerpunktmäßig die kritisch einzustufenden Produkte (siehe Punkt 2.2).

Entwicklung Anrufverhalten Hotline  
2022 bis 2023



<sup>1)</sup> Durch den Einsatz mehrerer Auszubildender konnte die Anzahl angenommener Anrufe stark gesteigert werden. Dies hatte zur Folge, dass weniger Anrufer aufgrund abgebrochener Kontakte mehrfach versuchten anzurufen.

Bis Ende 09.2023 war die Hotline nur mit einer VZÄ besetzt (1 Stelle ist unbesetzt), was zu einer sehr hohen Abbruchrate bei den Anrufen führt (80 - 90 %). Dies wirkt sich im Umkehrschluss auf die Posteingänge aus, da die Antragsteller aufgrund der schlechten telefonischen Erreichbarkeit den Kontaktweg per E-Mail oder Post wählten.

Die Hotline ist seit Anfang Oktober 2023 unbesetzt (eine VZÄ nicht besetzt, 1 VZÄ langzeiterkrankt).

Auch in diesem Bereich wurde im Zuge der Wohngeldnovelle ein Update der Prozessanalyse durchgeführt. Ausgehend davon, dass 1 VZÄ durchschnittlich 300 Anrufe pro Woche entgegennehmen kann, wären im Ergebnis 3 VZÄ EG 6 notwendig, um die Abbruchquote der Anrufe auf ein vertretbares Niveau zu senken und die Dienstabläufe wieder effizient gestalten zu können.

Die Besetzung der Hotlinestellen ist somit unerlässlich, um auch alle anderen Bereiche des Sozial- und Wohnungsamtes zu entlasten und vor allem die Erreichbarkeit für die Antragsteller wieder sicherzustellen.

## 3 Gesamtbewertung und Ausblick

Alle Produkte, welche durch das Sozial- und Wohnungsamt angeboten werden, sind gesetzlich bindend und müssen aufgrund von Bundes- oder Landesgesetzgebungen bzw. durch Stadtratsbeschlüsse für den anspruchsberechtigten Personenkreis erbracht werden.

Um die Bearbeitung der Produkte in einem qualitativ und quantitativ vertretbarem Maße zu gewährleisten, wurden seit dem Jahr 2013 für alle Leistungen Prozessanalysen durchgeführt, um Prozessabläufe zu optimieren. Die bemessene Personalstärke jedes einzelnen Produktes ist daher zwingend erforderlich, um den Auftrag des Gesetzgebers umzusetzen und den Dienstbetrieb sicherzustellen.

Eine Behebung der vorliegenden Problemlagen kann daher nur durch eine voll ausgestattete Personaldecke erfolgen.

### Personalentwicklung

Bis zum Jahr 2027 werden weitere 22 Stellen durch reguläre Renteneintritte unbesetzt sein. Aufgrund der aktuellen Entwicklung zur Inanspruchnahme eines frühzeitigeren Renteneintritts (2022 = 25,6 % und somit höchster Stand seit 2013) ist jedoch mit hoher Wahrscheinlichkeit davon auszugehen, dass viele dieser Stellen bereits weit vorher unbesetzt sein werden.

Die Größenordnung frühzeitiger Renteneintritte ist dabei nicht einschätzbar und damit auch **nicht beeinflussbar**.

**Die Besetzung vakanter Stellen muss umgehend erfolgen.**

Um dies zu erreichen, muss die Dauer der Stellenbesetzungsverfahren verkürzt werden. Der Arbeitsmarkt befindet sich in einem schnelllebigen Transformationsprozess. Zur Sicherstellung der Arbeitsfähigkeit ist es daher unerlässlich, neues Personal zu akquirieren und langfristig an den Arbeitgeber Landeshauptstadt Magdeburg zu binden. Aufgrund des Fachkräftemangels empfiehlt es sich, in Analogie zur Nachwendezeit, die Bewerberprofile im Rahmen aller zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu öffnen. Profilöffnungen könnten bspw. mit Bewährungszeiten, der Bereitschaft zur Absolvierung von Qualifizierungslehrgänge wie dem Beschäftigtenlehrgang I (B I) und Beschäftigtenlehrgang II (BII) oder mit Schnellehrgängen einhergehen. Es sollte auch die Möglichkeit bestehen, Bewerber aus anderen Verfahren als Nachrückerkandidaten zu gewinnen.

**Die Stellenbesetzungen werden entsprechend ihrer Dringlichkeit priorisiert.**

## Maßnahmen zu Prozessoptimierungen

Zum 01.01.2024 wird eine **größere Strukturänderung** im Sozial- und Wohnungsamt umgesetzt. Zielstellung der Strukturänderung sind Prozessoptimierungen in den kritischen und unter Beobachtung stehenden Produktbereichen, welche mit einer **optimierten Ressourcennutzung** einhergehen sollen. Hierzu erfolgten im Zeitraum 01.2023 bis 05.2023 mehrere **Workshops mit dem Fachbereich 01**. Strukturänderungen und Prozessoptimierungen werden unter Beachtung der **„Referenzliste“** umgesetzt.

Die **Digitalisierung** wird für die **Onlineanträge**, welche **in Eigenverantwortung** umgesetzt werden können, weiter vorangetrieben. Bisher konnte die Onlineantragstellung für die Produkte des Asylbewerberleistungsgesetzes, sowie Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung erfolgreich eingeführt werden. Bis Jahresende ist die Einführung der Onlineantragstellung für die Leistungen Bildung und Teilhabe, Stadtpass und Hauswirtschaftliche Dienste geplant. Inwieweit sich die Prozesse durch die Einführung der Onlinedienste verändern, kann vorerst nur grob eingeschätzt und beschrieben werden. Durch die **automatisierte Stammdatenmigration** in das jeweilige Fachverfahren und die **Verringerung des Papierposteingangs** wird jedoch grundsätzlich von einer **messbaren Entlastung des Personals in den Fachabteilungen und der Scanstelle** ausgegangen.

Um die **Einarbeitung und Integration neuer Beschäftigter** zielgerichteter zu gestalten und zu vereinfachen werden für alle Bereiche **Schulungsvideos** erstellt. Die Schulungsvideos sollen dabei die Fallanlage in der jeweiligen Fachanwendung und der rechtsspezifischen Ablagestruktur innerhalb der digitalen Akte umfassen. Somit wird jedem neuen Beschäftigte und dem Bestandspersonal die Möglichkeit eröffnet, sich fortlaufend **selbst zu qualifizieren**. Die Maßnahme soll eine weitere **Entlastung bei der Einarbeitung** schaffen. Priorität für die Erstellung dieser Schulungsvideos haben die im Lagebild dargestellten kritischen Produkte des Amtes 50. Anschließend werden Schulungsvideos für alle weiteren Produkte erstellt. Federführend unterstützt der Grundsatzbereich alle Fachabteilungen bei der Erstellung der Videos.

Die benannten Maßnahmen wurden bisher parallel umgesetzt. Bei Identifizierung neuer **Maßnahmen** erfolgt künftig eine entsprechende **Priorisierung**.

## Auswirkungen anstehender Gesetzesnovellen

Nach Zustimmung des Bundesrates **steigen die Regelsätze im Bereich der Sozialhilfe (SGB XII) und im Bürgergeld (SGB II) laut Verordnung des Bundessozialministeriums ab dem 01.01.2024 um 12% an**. Die **Auswirkungen der Regelsatzerhöhungen im SGB II** sind zum jetzigen Zeitpunkt **nicht abzusehen**, da seitens des Bundesgesetzgebers **keine Prognosewerte** hinsichtlich erhöhter Leistungsansprüchen vorliegen. Für die **Leistungen nach dem SGB XII** wird seitens des Amtes 50 mit einem **Fallaufwuchs von bis zu 300 Fällen** gerechnet. Dieser Prognosewert ergibt sich aus abgelehnten Leistungsfällen, bei denen das übersteigende Einkommen, den neuen Regelsatzwert unterschreitet.

Eine Erhöhung der Fallzahlen im SGB II und SGB XII würde in Analogie zur Wohngeldnovelle auch Auswirkungen auf die mögliche Inanspruchnahme der angrenzenden Leistungsangebote Bildung und Teilhabe und Stadtpass (OCC) haben. Eine Anzahl an möglichen **Rechtskreiswechslern** aus dem WOGG in das SGB II oder SGB XII ist ebenso nicht zu prognostizieren

Mit der Gesetzesnovelle zur Einführung der **Kindergrundsicherung zum 01.01.2025** werden sich weitere Prozesse verändern. Jedoch können auch hier noch keine Einschätzungen zum Umfang der Auswirkungen benannt werden.

