

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 50	S0071/24	07.02.2024
zum/zur		
A0294/23 SPD-Stadtratsfraktion		
Bezeichnung		
Antragsstau im Sozial- und Wohnungsamt auflösen		
Verteiler		Tag
Die Oberbürgermeisterin	05.03.2024	
Ausschuss für Familie und Gleichstellung	19.03.2024	
Gesundheits- und Sozialausschuss	20.03.2024	
Jugendhilfeausschuss	25.04.2024	
Verwaltungsausschuss	07.06.2024	
Stadtrat	13.06.2024	

Die Oberbürgermeisterin wird gebeten, bis zum Ende des 1. Quartals 2024 eine konkrete Maßnahmenliste vorzulegen, die aufzeigt, wie die Bearbeitungsrückstände in der Verwaltung zeitnah abgebaut werden können und sowohl für die Antragsberechtigten als auch die Mitarbeitenden dauerhaft eine bessere Situation herbeigeführt wird.

Die Verwaltung kann dazu folgend Stellung nehmen:

Ausgangslage

Diverse Gesetzesnovellen, wie bspw. die Einführung des Grundrentengesetzes in 2021 und des Bürgergeldes in 2023, führten bereits seit annähernd 3 Jahren in mehreren Amtsbereichen des Sozial- und Wohnungsamtes zu einer Mehrbelastung. Darüber hinaus hat der Ukrainekrieg weitere erhebliche Auswirkungen auf die Sachbearbeitung von Anträgen und die Gewährung von Leistungen für Schutzsuchende bewirkt.

Im Zuge der Umsetzung der Wohngeldnovelle zum 01.01.2023 wurden bereits im Oktober 2022 erste Maßnahmen eingeleitet, um die zu erwartende erhöhte Antragslast, bezugnehmend auf die Prognose des Bundesministeriums für Wohnen, Stadtentwicklung und Bauwesen, 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 (BuT)“ und „Stadtpass (OCC)“.

Unter Heranziehung der Bundesprognose erfolgten auch für diese Rechtskreise eine erste Anpassung an die damals erwartbare Mehrbelastung und damit 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 internen und externen Serviceleistungen der Hotline und Scanstelle des Sozial- und Wohnungsamtes vorläufig angepasst.

Zuzüglich zu den bundesrechtlichen Neuregelungen oder den Auswirkungen der Wohngeldreform wurden einige Produktbereiche durch eine Erhöhung der Inanspruchnahme von

Leistungen unter erheblichen Druck gesetzt, was sich seit Anfang 2023 deutlich auf die Dauer einer abschließenden Leistungserbringung, die Qualität der Antragsbearbeitung und die Erreichbarkeit des Sozial- und Wohnungsamtes auswirkte.

Verschärft wird diese Situation durch die Dauer der Stellenbesetzungsverfahren, eine hohe Personalfuktuation innerhalb des Sozial- und Wohnungsamtes und der Stadtverwaltung, als auch durch den Mangel an fachlich geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern für die öffentliche Verwaltung. Hierzu wird auch auf die Stellungnahme S0558/23 zur F0328/23 - Fachkräftemangel - des FB 01 verwiesen.

Das Dezernat für Soziales, Jugend und Gesundheit konnte über einen längeren Zeitraum nur interimsmäßig geführt werden, was sicherlich auch Auswirkungen auf die organisatorische Weiterentwicklung des Fachamtes selbst hatte.

Zur Auflösung des Antragsstaus

In Zusammenarbeit mit dem FB 01 wurde seit Anfang 2023 beraten, wie unter Anbetracht der veränderten SOLL-Personaldecken in den einzelnen Leistungsbereichen eine aufgabenkritische Bewertung der Leitungsspannen bewältigt werden kann.

Im Ergebnis wird beginnend ab dem 01.01.2024 bis 30.06.2024 eine größere organisatorische Anpassung im Sozial- und Wohnungsamt umgesetzt, die von den Mitarbeitenden abschließend im November 2023 aufgenommen und durch den Personalrat seit November 2023 begleitet wird. Zielstellung ist dabei Prozessoptimierungen in den kritischen und unter Beobachtung stehenden Produktbereichen hinsichtlich der organisatorischen Zuordnung und damit Belastung der Mitarbeitenden und Führungskräfte umzusetzen, welche insbesondere die entsprechenden Leitungsspannen und aufgabenkritischen Hinweise in den entsprechenden Produktbereichen betreffen und mit einer optimierten Ressourcennutzung einhergehen sollen.

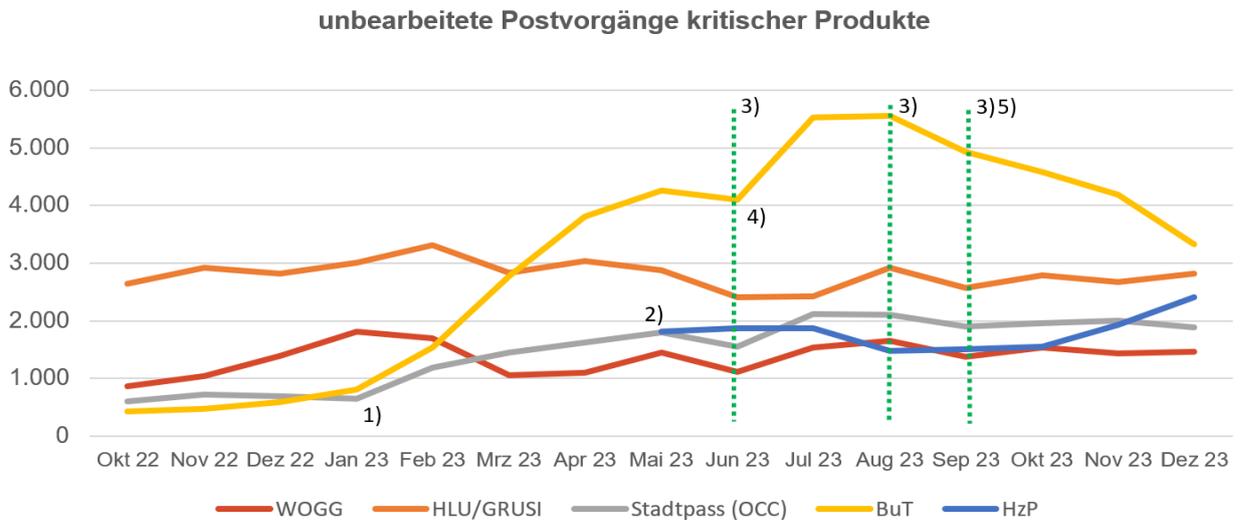
Durch das Sozial- und Wohnungsamt wurde im November 2023 ein Lagebild nebst Management Summary erstellt, um die kritische Gesamtlage zu betrachten (siehe Anlage 1). Der Betrachtungszeitraum war 01.2023 bis 09.2023.

Um die benannten Antragsspitzen abzufedern und die daraus resultierenden Bearbeitungsrückstände einzugrenzen, wurden durch das Sozial- und Wohnungsamt Prozessanalysen und Datenerhebungen durchgeführt. Das erhobene Datenmaterial wurde für die Erstellung von Dashboards verwendet. Die Dashboards dienen neben der Erzeugung relevanter Informationen zur Steuerung der Aufgabenerledigung unter anderem auch der Prozessdarstellung, der Stellenbemessung sowie der Einleitung und Nachhaltung von Maßnahmen.

Innerhalb des Lagebildes wurden die folgenden Produkte dargestellt und ausgewertet, welche aufgrund eines erhöhten Vorgangsaufkommens und einer daraus resultierenden langwierigen Bearbeitungsdauer 2023 als kritisch identifiziert wurden. Sie sind Grundlage für eine Maßnahmenplanung für die Jahre 2023 und 2024 (siehe Anlage 2), die in direkter Anbindung an den Beigeordneten für Soziales, Jugend und Gesundheit umgesetzt werden wird.

Folgendes Bild zeichnet sich nach den bisher eingeführten Maßnahmen ab.

Abbildung 1



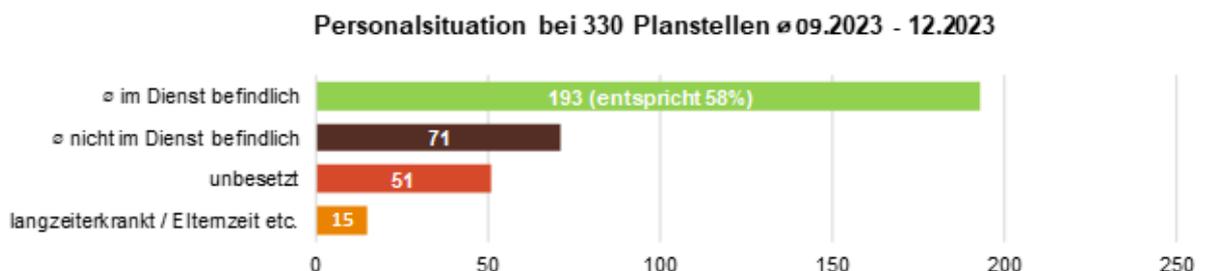
- 1) Zunahme Antragsvolumen BuT und Stadtpass (OCC) durch Wohngeldnovelle und insgesamt 9 nicht besetzte Stellen
- 2) Beginn des Monitorings der Vorgangsrückstände HzP weil ebenfalls als kritisches Produkt identifiziert
- 3) Vorgangsreduzierung als Auswirkung der temporären Schließwochen 24. KW und 33.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

Durch einen flexiblen Personaleinsatz und die Durchführung von temporären Schließwochen konnte eine weitere Erhöhung von Postrückständen verhindert werden bzw. trat eine Zustandsverbesserung ein.

Einschätzung zur aktuellen Gesamtsituation

Durch unbesetzte Planstellen, Langzeiterkrankungen und Elternzeiten, als auch durch Urlaubs- und Fortbildungsabwesenheiten, sowie Krankheitsausfälle befanden sich im 4. Quartal 2023 durchschnittlich nur 58 % aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Sozial- und Wohnungsamtes im Dienst.

Abbildung 2



Mit Stand 31.12.2023 waren insgesamt 13.801 Postvorgänge für alle Produktbereiche des Sozial- und Wohnungsamtes unbearbeitet. Die Anzahl offener Postvorgänge entspricht damit annähernd dem Niveau vom 06.09.2023 mit 13.947 unbearbeiteten Postvorgängen.

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

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Sozial- und Wohnungsamtes war es trotz der angespannten Personalsituation und der weiterhin hohen Posteingänge möglich, die Abarbeitung

auf einem konstant hohen Niveau zu halten. Im Durchschnitt gingen im Zeitraum 09.2023 bis 12.2023 wöchentlich 2.013 Postvorgänge ein und es konnten jeweils 2.005 Postvorgänge abgearbeitet werden.

Dabei konnten 45 % aller Postvorgänge innerhalb von 4 Wochen bearbeitet werden. Innerhalb von 2 Monaten können aktuell 71 % aller Postvorgänge bearbeitet werden.

Abbildung 3

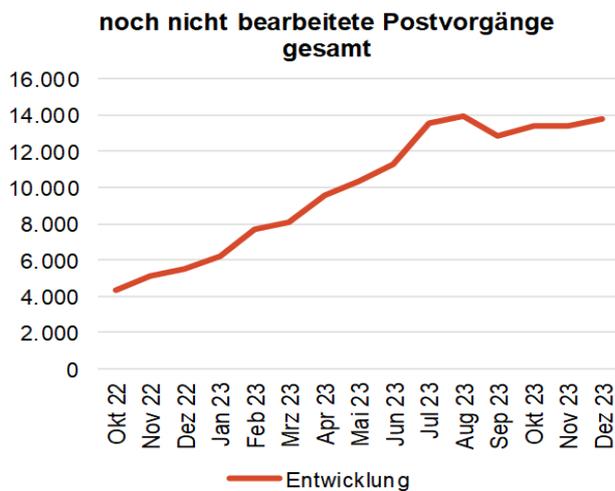
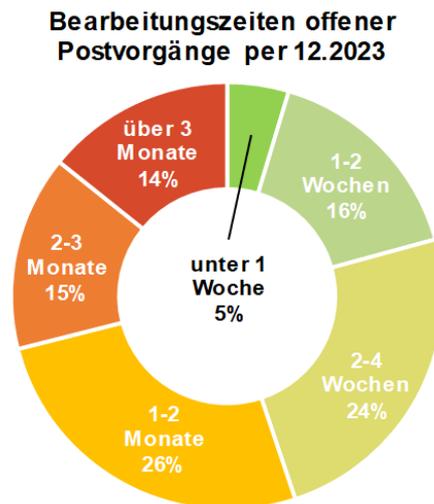


Abbildung 4



Gemessen an der Personalsituation im Zeitraum 09.2023 bis 12.2023 konnte ein Arbeitsergebnis erzielt werden, dass mit einer zeitnahen Bearbeitung zu beschreiben ist.

Zielstellung ist es aktuell nicht, den Bearbeitungsrückstand durch die Umsetzung weiterer Schließwochen zu beheben.

Entwicklung kritischer Produkte

Die Postrückstandsentwicklung der kritisch identifizierten Produkte konnte bis auf den Bereich Hilfe zur Pflege (HzP) auf einem konstanten Niveau gehalten oder sogar verringert werden (siehe auch Abbildung 1). Im Bereich HzP sind weiterhin 4 Planstellen nicht besetzt, was 31% des Planstellenansatzes entspricht.

Es wird in diesem Zusammenhang darauf hingewiesen, dass die Antragslast bei den benannten Produkten in den letzten Jahren stark angestiegen ist, was unumgänglich mit einem erhöhten Postaufkommen einhergeht.

Unabhängig von der personellen Ausstattung tragen Antragsspitzen immer zu Bearbeitungsrückständen bei.

Abbildung 5



Abbildung 6



Abbildung 7

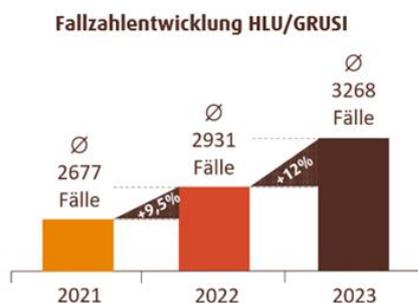


Abbildung 8

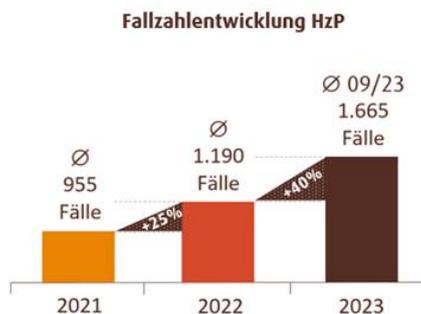


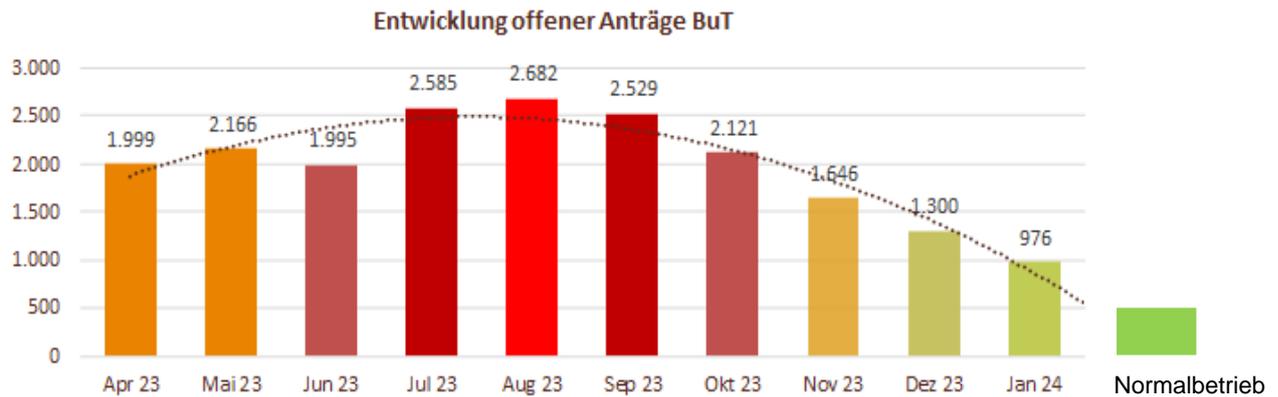
Abbildung 9



Bearbeitungsstand BuT

Dem Bereich Bildung und Teilhabe (BuT) ist es gelungen, die Postrückstände bis zum Jahresende um 38 % zu reduzieren. Dieses Ergebnis resultiert aus der Maßnahme eines flexiblen Personaleinsatzes mit einem Ressourcenverzicht im Bereich Stadtpass. Die Priorisierung des Einsatzes von zwei Mitarbeitenden, die bei der Bürgerberatung und der Antragsbearbeitung den Bereich BuT unterstützen, erfolgte schon vorgezogen, da es sich bei den BuT-Leistungen um existenzsichernde Leistungen handelt. Die Anzahl offener Anträge zu den BuT-Leistungen konnten mit dieser Maßnahme bis 01.2024 sogar um insgesamt 64 % gesenkt werden. Zum 31.01.2024 waren noch 976 Anträge unbearbeitet. Sofern dieser Positivtrend gehalten werden kann, kann der Bereich BuT im 2. Quartal 2024 wieder den Normalbetrieb erreichen.

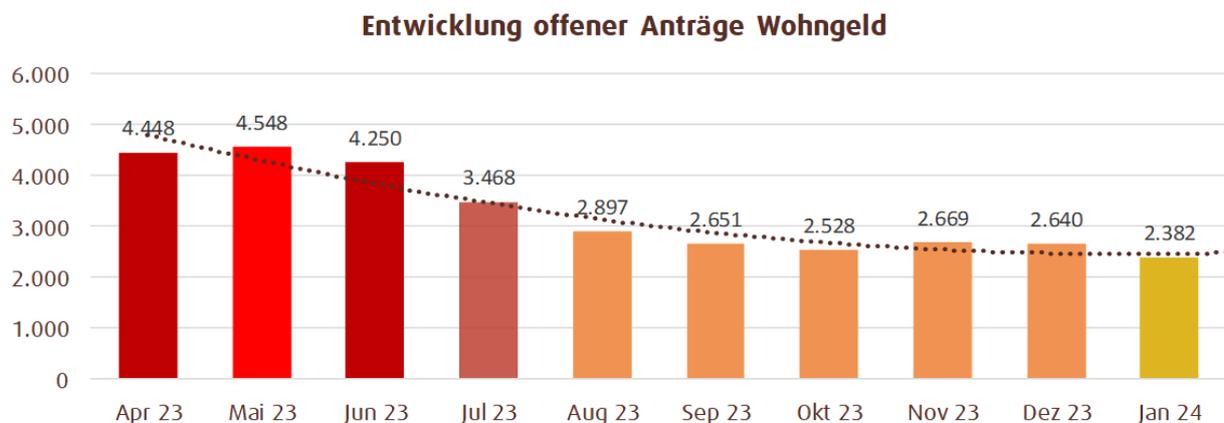
Abbildung 10



Bearbeitungsstand Wohngeld

Die hohe Anzahl von unbearbeiteten Anträgen im Wohngeld resultierte maßgeblich aus unbesetzten Planstellen der gesetzlich vorgeschriebenen Prüfebene (Vier-Augen-Prinzip der Leistungsgewährung/ Finanzierung). Als eine wesentliche Maßnahme wurden mehrere Beschäftigte der Sachbearbeitung zum Jahresende 2023 per Direktionsrecht der Prüfebene zugewiesen. Auch hier ermöglichte die Flexibilisierung des Personaleinsatzes, die Anzahl unbearbeiteter Anträge zu senken (bis zum 31.01.2024 um 48 %). Es wird davon ausgegangen, dass die Maßnahme mit einem weiteren sukzessiven Rückgang von offenen Antragsvorgängen einhergeht und die Bearbeitungszeiten weiter sinken.

Abbildung 11



Weitere Maßnahmen

Alle Produkte, die durch das Sozial- und Wohnungsamt erbracht werden, sind gesetzlich definierte Leistungen und müssen für den anspruchsberechtigten Personenkreis erbracht werden.

Da die Aufgabenschwerpunkte der kommunalen Sozialverwaltung ständig erweitert werden, werden fortlaufende Prozessanalysen unabdingbar.

Damit wird die Serviceorientierung der Leistungserbringung einschätzbar.

Die zu bemessende Soll-Personalstärke zur Erbringung von Leistungen ist für jeden Leistungsbereich zu bestimmen, um den Dienstbetrieb sicherzustellen.

Aktuell liegen die Fallbelastungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei mehreren Produkten über dem aktuell bestimmbar Soll.

Die Grundlage einer durchschnittlichen Fallbelastung je Vollzeitstelle (VZÄ) und Produkt ergibt sich dabei aus bisherigen Stadtratsbeschlüssen, Prozessanalysen (PZA) oder aus den Berichterstattungen der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt).

Mithin ist eine Aktualisierung als weitere Maßnahme aufgenommen worden und lässt mit Stand Januar 2024 folgendes Stellentableau ableiten, das auf der Grundlage des Stellenplanes 2024 umgesetzt werden soll

Abbildung 12

Landeshauptstadt Magdeburg Sozial- und Wohnungsamt		Kennzahlen - Fallbelastung je VZÄ und Produkt			
Produkt	Fallbelastung SOLL	Fallbelastung IST	Abweichung in %	unbesetzt	Grundlage
Asylbewerberleistungen	100	150	50%	4,5 VZÄ	OB-DS
HLU/GRUSI	136,5	191	40%	6 VZÄ	KGSt
Hilfe zur Pflege	130	160	23%	3 VZÄ	KGSt / PZA
Wohngeld	240	340	42%	8 VZÄ	PZA

Um den Problemlagen und den vorliegenden Fallbelastungsgrenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entgegenzuwirken, müssen die bisher einschätzbar vakanten 21,5 VZÄ-Stellen schnellstmöglich besetzt werden.

Zielsetzung ist es, dass jedes Produkt innerhalb von 4 bis 6 Wochen abschließend bearbeitet und beschieden wird. Um diese Zielstellung zu erreichen, muss jedoch in jedem Fall die Vollständigkeit der Antragsunterlagen hergestellt sein. Leider verzögert sich eine abschließende Antragsbearbeitung häufig durch fehlende Unterlagen, worauf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter keinerlei Einfluss haben.

Das weitreichende Maßnahmen-Portfolio befindet sich bereits in der Umsetzung.

Da die Fortführung weiterer temporärer Schließwochen als Einzelmaßnahme vorerst nicht als zielführender Lösungsansatz erachtet wird, werden je nach Problemlage auch mehrere Maßnahmen gleichzeitig umgesetzt, um die gewünschten Effekte zu erzielen.

Alle personalwirtschaftlichen Maßnahmen sind mit dem Dezernat I abgestimmt.

Ein Großteil an Maßnahmen soll zuzüglich im Zuge weiterer Digitalisierungs- und damit einhergehender Prozessoptimierungsansätze projekthaft parallel umgesetzt werden.

Zum Stand der seit 2009 eingeführten Digitalisierung im Sozial- und Wohnungsamt wurde ausführlich berichtet (siehe hierzu auch Stellungnahme S0462/23 - Digitalisierung der Sozialverwaltung).

Im Jahr 2014 wurde die Vorgangsbearbeitung für alle angebotenen Produkte des Amtes vollumfänglich digitalisiert (digitale Akte). Neben den immensen Einsparungen an Papier und anderen Verbrauchsmaterialien, hat die digitale Aktenführung vor allem die „Wege- und Recherchezeiten“ erheblich minimiert. Weiterhin hat sich der Wirkungsgrad in der digitalen Zusammenarbeit mit Dritten erhöht.

Im Jahr 2019 wurde im Sozial- und Wohnungsamt das Onlinekundensteuerungssystem eingeführt, um den Bürgern die Möglichkeit einer Onlineterminvergabe zu ermöglichen. Das Onlinekundensteuerungssystem wurde dabei stetig optimiert, um Beratungs- und Bearbeitungsprozessen zu qualifizieren. Bereits in 2023 wurden alle Informationsmaterialien (Flyer, Plakate) des Amtes mit einem entsprechenden QR-Code versehen, um die Nutzung der Onlineterminvergabe weiter zu vereinfachen und zu forcieren. Aktuell besteht in der Regel eine Terminzugangszeitspanne zwischen 1 Tag und höchstens 14 Tagen.

Die Einführung der Onlineantragstellung erfolgt seit September 2022 in enger Zusammenarbeit und unter Federführung des Amtes für Statistik, Wahlen und Digitalisierung (Amt 12).

Durch das Sozial- und Wohnungsamt können diese Digitalisierungsprozesse, welche in Abhängigkeit der Softwareanbieter und von Bundes- und Landesbehörden stehen, jedoch nicht beeinflusst werden. Bis dato konnte folgende Onlinedienste für eine Onlineantragstellung eingeführt werden:

- Asylbewerberleistungsgesetz
- Elterngeld
- Hilfe zum Lebensunterhalt (HLU)
- Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung (GRUSI)
- Hilfe zur Gesundheit
- Altenhilfe
- Hauswirtschaftliche Dienst

Den Antragstellern steht es weiterhin frei, Anträge in Papierformat oder digital per Mail einzureichen.

Aktuell wird davon ausgegangen, dass in 2024 eine Onlineantragstellung auch für die restlichen Leistungen des Sozial- und Wohnungsamtes bereitgestellt werden können. Hierzu zählen:

- Bildung und Teilhabe (BuT)
- Stadtpass (OCC)
- Wohngeld
- Eingliederungshilfe
- Hilfe zur Pflege
- Bestattungskosten
- Blindenhilfe

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden in Zusammenarbeit mit dem Amt 12, dem Dezernat I und dem BOB) in einer dezernatsübergreifenden Arbeitsgruppe (AgDigiSoz) unter Federführung des Beigeordneten für Soziales, Jugend und Gesundheit prioritär in 2024 bearbeitet:

- die pilothafte Einführung einer Bezahlkarte für Asylsuchende in Zusammenarbeit mit dem Ministerium des Innern LSA,
- die Eigenentwicklung und Einführung einer WebApp zur Selbsteinschätzung von Ansprüchen auf Sozialleistungen sowie
- die End- zu Enddigitalisierung des Posteingangs im Sozial- und Wohnungsamt.

Eine Übersicht zu allen Maßnahmen wurde der Stellungnahme als Anlage 2 beigefügt.

Dr. Gottschalk

Anlagen

Anlage 1 - Berichtswesen Sozial- und Wohnungsamt – Lagebild zu kritischen Produkten

Anlage 2 - Maßnahmenportfolio zur Prozessoptimierung aller Produkte