

Januar 2014

Version 1.0

Projektstudie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales zur Umsetzung des Beschlusses des Bund-Länder-Ausschusses nach § 18c SGB II vom 24. April 2013

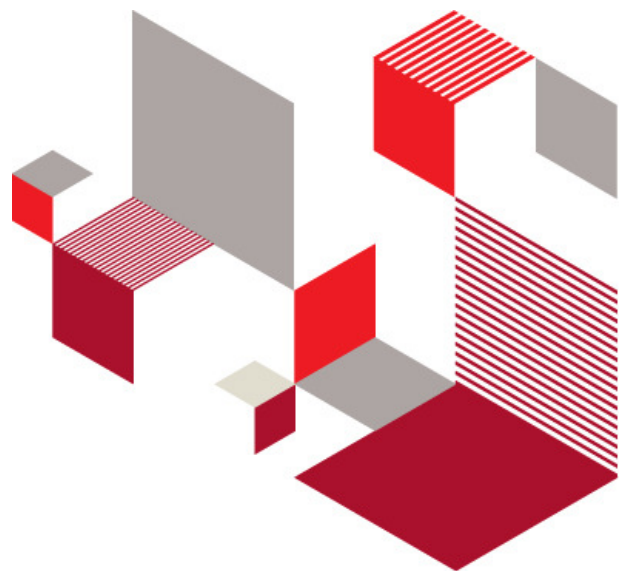
„Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGB II“

Dokumentation der Fragen und Antworten aus den Informationsveranstaltungen mit den Geschäftsführungen, Koordinatoren und Personalvertretungen

Durchgeführt durch die Unternehmen

BearingPoint[®]


steria mummert
consulting



Die Organisationsberatung wird im Rahmen des Drei-Partner-Modells des Bundesverwaltungsamtes durchgeführt.

Weitere Informationen unter: www.bundesverwaltungsamt.de

Ansprechpartnerin BVA:

Heike Schöpplein

Organisationsuntersuchungen und -beratungen

Bundesverwaltungsamt

E-Mail: 3PM@bva.bund.de

Internet: www.bundesverwaltungsamt.de

Stand: Version 1.0

Januar 2014

Das vorliegende Dokument wurde durch die Fa. BearingPoint GmbH und Steria Mummert Consulting AG erstellt.

Ansprechpartner BearingPoint:

Rolf Stellermann

Senior Manager – Public Services

E-Mail: Rolf.stellermann@bearingpoint.com

Internet: www.bearingpoint.com/de

Ansprechpartner Steria Mummert:

Peter Hempel

Senior Manager – Public Service

E-Mail: Peter.hempel@steria-mummert.de

Internet: www.steria.com/de

Inhalt

1	Allgemeine Hinweise zum Projekt	4
2	Fragen und Antworten	5
2.1	Projektauftrag und -ergebnisse	5
2.2	Organisation der Erhebung.....	9
2.3	Nutzung des Verfahrens der Clusterung	10
2.4	Datenschutz und Mitbestimmung.....	11
2.5	Schätzqualität und -ergebnis	13
2.6	Teilnahme und Datenbereitstellung.....	16
2.7	Aufgabenkatalog der Leistungsgewährung	21
2.8	Einflussfaktoren auf den Arbeitsaufwand	23
2.8.1	Einflussfaktor Personalqualifikation	23
2.8.2	Einflussfaktor Krankenstand	23
2.8.3	Strukturelle Einflussfaktoren auf den Personalbedarf	24
2.9	Mehrarbeit.....	24
2.10	Rückstände.....	25
2.11	Einsatz der Multiplikatoren.....	26

1 Allgemeine Hinweise zum Projekt

- Mit dem Projekt und den zu erarbeitenden Empfehlungen werden die gesetzlich im SGB II niedergelegten Zuständigkeiten der Träger, Trägerversammlungen und Geschäftsführungen in keiner Weise berührt.
- Die Projektumsetzung wird nach wissenschaftlich anerkannten Standards und den anerkannten Methoden des „Handbuchs für Organisationsuntersuchungen und Personalbedarfsermittlung“ des Bundesministerium des Inneren (<http://www.orghandbuch.de>) durchgeführt.
- Auf der Internetseite www.sgb2.info wurden alle projektrelevanten Informationen eingestellt. Ebenso wird auf dieser Internetseite regelmäßig über den Fortgang berichtet.
- Im September 2013 wurden die Geschäftsführungen, Vorsitzenden der Trägerversammlungen und die Arbeitsgruppen nach §§ 44h und 44i SGB II über das Projekt schriftlich informiert. Im Oktober 2013 haben die Geschäftsführungen weiterführende Information erhalten.
- Im November und Dezember 2013 wurde den Arbeitsgruppen der Vorsitzenden der Personalvertretungen und der Schwerbehindertenvertretung der gemeinsamen Einrichtungen das Projekt detaillierter vorgestellt und über den Fortgang informiert.
- Im November 2013 fanden 12 regionale Veranstaltungen zur vertiefenden Information für die Geschäftsführungen und Koordinatoren statt. Aus diesen Veranstaltungen stammen die in der Dokumentation aufgenommenen Fragen.
- Den Projektverantwortlichen ist daran gelegen, dass im Wege der Durchführung ein intensiver Austausch und Kommunikationsprozess mit den Beteiligten erfolgt.

2 Fragen und Antworten

Nr.	Frage	Antwort
2.1 Projektauftrag und -ergebnisse		
1	Was genau ist in Ihrem Auftrag enthalten?	<p>Seit längerem besteht im Bereich der Leistungsgewährung Uneinigkeit über die angemessene Personalausstattung bzw. die richtige Ermittlung des tatsächlichen Personalbedarfs der einzelnen gE. Daher soll eine faktenbasierte Entscheidungshilfe für die Personalbedarfsermittlung in den gemeinsamen Einrichtungen (gE) erarbeitet werden.</p> <p>Der BLA erwartet Handlungsempfehlungen zu den folgenden Punkten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - für eine generell angemessene Personalausstattung, - für eine nachhaltige und an individuellen Bedarfen orientierte Steuerung der benötigten Personalausstattung, - für die Erreichbarkeit und Optimierung einer an Qualität und Rahmenbedingungen orientierten Personalmenge. <p>In der Erarbeitung sind folgende Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erzielung empirisch belastbarer Resultate mit einem hohen Akzeptanzwert. - Erreichung einer möglichst hohen Datenqualität bei geringem Erhebungsaufwand. - Heranziehung von Einflussfaktoren für die Erklärung unterschiedlicher Personalaufwände. - Erklärung guter Praxis über qualitative Fallstudien und Expertenwissen. - Berücksichtigung der Qualität der Leistungsgewährung als wesentlichen Bezugspunkt.
2	Wer ist Ihr Auftraggeber und woher bekommen Sie Ihr Geld?	Auftraggeber ist das BMAS, welches auch die finanziellen Mittel bereitstellt. Den Auftrag für das Projekt hat der Bund-Länder-Ausschuss erteilt.
3	Warum wurde die Personalbemessung in Auftrag gegeben? Ist dies aus reiner Wohltat entstanden oder gab es bestimmte Gründe?	<p>Die Verpflichtung zur Ermittlung des Personalbedarfs ergibt sich für den Bereich des Bundes aus Nr. 4.6.1 der VV zu § 17 BHO, wonach Planstellen nur ausgebracht werden dürfen, soweit sie unter Anwendung angemessener Methoden der Personalbedarfsermittlung sachgerecht und nachvollziehbar begründet sind. Die Grundlage des Projektes ist ein Beschluss des Bund-Länder-Ausschusses nach § 18c SGB II vom 14. November 2012 und vom 24. April 2013.</p> <p>Vorausgegangen war ein Beschluss der Arbeits- und Sozialministerkonferenz vom November 2012 zur aufgabenadäquaten Personalausstattung in den Jobcentern.</p>

Nr.	Frage	Antwort
4	Wer ist der Auftragnehmer des Projektes „Personalbemessung für Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen (SGB II)“ (Durchführungsverantwortung: Bundesministerium für Arbeit und Soziales)?	Das Projekt zur Personalbemessung im Bereich der Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen wurde ebenso wie die hierzu durchgeführte Vorstudie im Drei-Partner-Modell des Bundesverwaltungsamtes (BVA) vergeben. Dabei hat das Bundesverwaltungsamt eine Ausschreibung in mehreren Losen durchgeführt. Im hier einschlägigen Themenfeld Organisations- und Prozessberatung ist das Los vom BVA an die Bietergemeinschaft der Unternehmen Bearing Point (Auftragnehmer) und Steria Mummert (Unterauftragnehmer) vergeben worden. Diese sind daher Auftragnehmer des Projektes. Für weitere Informationen zum Drei-Partner-Modell (3PM) siehe die Homepage des BVA. (http://www.bva.bund.de/DE/Themen/BeratungModernisierung/DreiPartnerModell/3pm-node.html).
5	Wie und auf welcher Grundlage wurde der Auftrag vergeben?	Siehe Antwort zu Frage 4.
6	Auf welche Art und Weise hat der Auftragnehmer eine einschlägige Kompetenz im SGB II nachgewiesen?	Die Auftragnehmer haben eine einschlägige Kompetenz im Bereich der Personalbedarfsermittlung. Daneben haben sie auch eine einschlägige Kompetenz im Bereich des SGB II. Die Mitglieder des Projektteams haben ihre Qualifikation unter Prüfung des Bundesverwaltungsamtes dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales nachgewiesen.
7	Untersuchen Sie nur gE? Warum bleiben zkt außen vor? Wenn doch der BLA und Länder vertreten sind?	Über die zugelassenen kommunalen Träger führen nach § 47 Absatz 2 SGB II die obersten Landesbehörden die Aufsicht. Somit müssen die Länder in eigener Verantwortung und Zuständigkeit entscheiden, ob und wie eine Personalbedarfsermittlung erfolgen soll.
8	Wie werden die Ergebnisse des Projekts weiterverarbeitet?	Dem Bund-Länder-Ausschuss sind die Ergebnisse zur ersten Sitzung im Jahr 2015 zu überreichen. Die Ergebnisse der statistischen Analyse werden auch den gE für die weitere Verwendung zur Verfügung gestellt. Sie erhalten sowohl die eigenen Daten als auch die anonymisierten Durchschnittsdaten aus den bundesweiten Clustern. Nach Projektabschluss stehen jeder gemeinsamen Einrichtung fortschreibungsfähige Daten für eine nachhaltige Personalplanung zur Verfügung. Diese werden zukünftig für die Personalanmeldung bei der Bundesagentur für Arbeit, als ein Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende, die Bemessungsgrundlagen nach § 44k Absatz 2 SGB II bilden. Nach Einschätzung des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales wird es als notwendig erachtet, dass das Verfahren zur Personalbedarfsanmeldung zukünftig qualifizierter erfolgen soll.

Nr.	Frage	Antwort
9	Welche Art von Empfehlungen ist am Ende des Projekts vorgesehen?	<p>Grundsätzlich erwartet der BLA Handlungsempfehlungen zu den folgenden Punkten :</p> <ul style="list-style-type: none"> - für eine generell angemessene Personalausstattung, - für eine nachhaltige und an individuellen Bedarfen orientierte Steuerung der benötigten Personalausstattung, - für die Erreichbarkeit und Optimierung einer an Qualität und Rahmenbedingungen orientierten Personalmenge. <p>In den Empfehlungen werden auch Elemente enthalten sein zu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bandbreiten für eine angemessene Personalausstattung in den Clustern vergleichbarer gE • externen Einflussfaktoren und deren Wirkung auf den Bearbeitungsaufwand • der Wirkung interner Faktoren, wie unterschiedlicher Organisationsformen, Personalstrukturen etc.
10	Kann als Empfehlung grundsätzlich auch die Schließung eines Standortes herauskommen?	Nein, es wird keine derartigen Empfehlungen geben. Die organisatorische Selbständigkeit der gE wird in keiner Weise vom Projekt tangiert.
11	Bekommen die einzelnen Jobcenter auch die Zwischenberichte?	Nein, die Zwischenberichte sowie der Abschlussbericht werden dem Bund-Länder-Ausschuss zur Verfügung gestellt. Über den Projektverlauf wird regelmäßig unter www.sgb2.info berichtet.
12	Bekommen die Jobcenter individuelle Ergebnisse der Erhebung? Bekommen Träger/BA individuelle Ergebnisse?	<p>Die Jobcenter erhalten ihr individuelles Ergebnis aggregiert auf der Ebene der gE sowie anonymisiert die entsprechenden Cluster- und Gesamtergebnisse. Der Bund-Länder-Ausschuss erhält alle aggregierten Ergebnisse.</p> <p>Die anonymen individuellen Zeiterfassungen werden nach der Aggregation gelöscht. Erst nach der Löschung erfolgt die Übermittlung der aggregierten gE-Ergebnisse.</p>
13	Gibt es nach Durchführung der Studie einen gesetzlich festgelegten Schlüssel?	<p>Die Ermittlung von Daten, um einen Schlüssel gesetzlich festzulegen, ist nicht Ziel des Auftrages an den Auftragnehmer.</p> <p>Grundsätzlich erwartet der Bund-Länder-Ausschuss Handlungsempfehlungen für eine generell angemessene Personalausstattung. Auf der Basis der Empfehlungen wird der Bund-Länder-Ausschuss beraten, ob und welche Schlussfolgerungen zu ziehen sind.</p>
14	Wie wird die Einführung von Allegro berücksichtigt?	<p>Jede Personalbedarfsermittlung basiert als Ausgangswert auf dem Ist. Daran schließen sich Überlegungen an, welche Aspekte für die Bemessung des Solls zu berücksichtigen sind. Dies wären auch Aspekte der Prozessgestaltung durch IT-Unterstützung.</p> <p>Da aber die konkreten Auswirkungen bisher nicht oder nicht ausreichend bekannt sind, können die möglichen Veränderungen, die sich aus der Einführung von Allegro ergeben können, nicht berücksichtigt werden.</p> <p>Zeitlich wird beabsichtigt, ausreichend vor dem Beginn der Allegro-Einführung die Erhebung in den gE abzuschließen.</p>

Nr.	Frage	Antwort
15	Wird die durch die Personalbemessung festgestellte neue Schlüsselkennzahl durch die Einführung neuer Software hinfällig?	Nein. Im Sinne einer fortschreibungsfähigen Personalbedarfskonzeption bieten die in dem Projekt erarbeiteten Ist-Werte eine sehr solide und gute Ausgangsbasis, um IT-Effekte bemessen zu können. Sofern sich in einem eingeschwungenen Zustand nach der Einführung neuer IT positive oder negative Effekte für den Personalbedarf ergeben, können diese von den gE auf Basis der Ausgangsdaten berechnet und damit der zukünftig notwendige Personalbedarf berechnet werden.
16	Wie werden zukünftige Gesetzesänderungen in dem Projekt berücksichtigt?	Die Personalbedarfsermittlung beruht auf dem derzeitigen Ist. Auswirkungen von möglicherweise eintretenden zukünftigen gesetzlichen Änderungen auf die benötigte Personalausstattung können aber aufgabenscharf über die Fortschreibung der Personalbedarfsermittlung (vgl. vorstehende Antworten 14 und 15 zu „Allegro“) berechnet und ermittelt werden.
17	Sind alle Informationen auf der SGB-2-Info-Website gebündelt verfügbar?	Ja, die Website wird regelmäßig aktualisiert.

Nr.	Frage	Antwort
2.2 Organisation der Erhebung		
18	Was sind die Zeitschienen und die Aufwände der Erhebungen?	<p>Das Projektdesign sieht eine enge Einbindung der gE vor. Nur so kann gewährleistet werden, dass besondere Anforderungen und Rahmenbedingungen der gE auch entsprechend berücksichtigt werden. Dies erfordert aber die aktive Teilnahme und Unterstützung der gE. Der Erhebungsaufwand ist dabei einerseits von der Größe, aber auch von Datenhaltung und -verfügbarkeit vor Ort abhängig. Für folgende Erhebungen ist die Unterstützung durch die gE erforderlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Erhebungen bei den gemeinsamen Einrichtungen <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtpersonalbestand sehr geringer Aufwand Januar 2014 • gE-spezifische Daten zur Organisation etc. überschaubarer Aufwand Februar 2014 ○ Jahresarbeitszeitschätzung mit allen Beschäftigten <ul style="list-style-type: none"> • zentrale Liste der Teilnehmerdaten aufwendig Januar bis Anfang März 2014 • Schätzung aller Teilnehmer geringer Aufwand zweite Hälfte März 2014 • zentrale Erhebung geringfügiger Kapazität für die Leistungsgewährung überschaubarer Aufwand März 2014 ○ Befragung der Beschäftigten zur Belastungssituation auf freiwilliger Basis Parallel zur Jahresarbeitszeitschätzung zweite Hälfte März
19	Wie hoch ist der Zeitaufwand der Umfrage für die einzelnen Mitarbeiter?	Einmalig circa 15 – 45 Minuten. Die Zeit wird ungefähr wie folgt benötigt: Ca. 15 Minuten Einarbeitung in die Aufgabe und Vorbereitung; ca. 15 Minuten für die Zeiterfassung und ca. 15 Minuten für die Beantwortung von qualitativen Fragen.
20	Wann werden die Jobcenter die Rohdaten in welcher Form zur Verfügung bekommen?	Die gemeinsamen Einrichtungen erhalten ihre Daten voraussichtlich Ende des 3. Quartals 2014 wenn die Datendokumentation, Plausibilisierung und Auswertung abgeschlossen ist.

Nr.	Frage	Antwort
21	Sind im Rahmen der Erhebungen vor-Ort-Erhebungen geplant?	<p>Nein, unmittelbar vor Ort finden keine Erhebungen durch das beauftragte Projektteam statt. Die Jahresarbeitszeitschätzung erfolgt über eine geschützte und anonymisierte Zeiterfassung im Internet. Zusätzlich werden die Koordinatoren gebeten, verschiedene Daten vor Ort zu erheben und entsprechend dem zu Frage 18 dargestellten Zeitplan zuzuliefern.</p> <p>Nach Abschluss der Auswertungen sind Fallstudien mit ausgewählten Jobcentern oder/und Gruppen von Experten aus den Jobcentern geplant. Sie sollen der Interpretation der Daten und Identifizierung qualitativer Aspekte dienen, die bei der Personalbemessung zu berücksichtigen sind.</p>
22	Ist der Aufgabenkatalog vor Start der Erhebungsphase verfügbar?	Ja, der Aufgabenkatalog ist auf der Seite www.sgb2.info einsehbar.
<h3>2.3 Nutzung des Verfahrens der Clusterung</h3>		
23	Warum gibt es ein Benchmarking? Wird das in einem Leistungsvergleich enden?	Die Bildung eines Clusters vergleichbarer gemeinsamer Einrichtungen dient nicht dem Leistungsvergleich sondern vielmehr der Feststellung einer Bandbreite für den angemessenen Personalbedarf.
24	Werden die Cluster nach den 12 (bzw. in Zukunft 15) Vergleichstypen gebildet?	<p>Die Cluster werden Elemente der Vergleichstypensystematisierung berücksichtigen. Da diese aber vorrangig auf die Integrationsergebnisse der gE ausgerichtet sind, können sie nicht 1:1 übernommen werden.</p> <p>Vielmehr bedarf es einer ganz besonders an den Einflussfaktoren für den Personalaufwand der Leistungsgewährung ausgerichteten Clusterung.</p>
25	Gibt es eine Übersicht der Determinanten, welche in die Clusterung mit einfließen?	<p>Für die Clusterung werden externe Wirkungsfaktoren, insbesondere die SGB II Strukturdaten herangezogen.</p> <p>Zurzeit wird geprüft, welche Daten in welcher Qualität zur Verfügung stehen und verwendet werden können.</p> <p>Konzept und Determinanten werden anschließend transparent gemacht.</p>
26	Gibt es hinterher unterschiedliche Optimalwerte für verschiedene Cluster?	Es werden keine Optimalwerte ermittelt sondern Bandbreiten und Orientierungswerte pro Cluster.
27	Ist die Clusterung gesetzt? Hat die Clusterung eine Außenwirkung dahingehend, dass es pro Cluster einen Schlüssel geben wird oder ist das nur eine Innenwirkung zur besseren Argumentation?	<p>Die Clusterung ist nicht „gesetzt“ sondern muss sich aus der Auswertung der Einflussfaktoren ergeben.</p> <p>Siehe auch vorstehende Erläuterung.</p>
28	Wir können nicht mit zwei Clustern parallel arbeiten, können Sie sich an das Cluster des IAB anschließen?	<p>Siehe vorstehende Erläuterung.</p> <p>Dass es dadurch zu unterschiedlichen Clustern kommen kann, ist nicht auszuschließen.</p>

Nr.	Frage	Antwort
2.4 Datenschutz und Mitbestimmung		
29	Wie wird der Datenschutz sichergestellt?	<p>Für die Jahresarbeitszeitschätzung werden für die teilnehmenden Personen eine Reihe von Daten erfasst: z.B. die Wochenarbeitszeit, um die Nettojahresarbeitszeit (die zu vergebenden 100%) ermitteln zu können. Die Daten werden vor Versand an das beauftragte Projektteam vollständig und sicher anonymisiert, d.h. die Namen werden gelöscht. Stattdessen werden die Daten über eine ID geführt.</p> <p>Der teilnehmende Beschäftigte erhält einen Link zur Zeiterfassung im Internet, eine ID und ein initiales Passwort. Nach Eingabe der ID und des initialen Passwortes wird der Teilnehmer aufgefordert, ein neues Passwort einzugeben. Erst nach der Vergabe eines neuen und nur ihm bekannten Passwortes kann der Teilnehmer mit der Zeiterfassung voranschreiten.</p> <p>Nach der Zeiterfassung werden über die ID die Nettojahresarbeitszeit und die prozentualen Zeitanlagen in Einklang gebracht und für die Auswertung aggregiert. Nach der Aggregation der Daten werden die ID-bezogenen Individualdaten gelöscht und lediglich die aggregierten Auswertungen an den Auftraggeber und die gemeinsamen Einrichtungen weitergeleitet.</p> <p>Das Vorgehen ist mit der Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit abgestimmt.</p>
30	Der Koordinator wird Kenntnis über Krankenstand und andere personenbezogene Informationen erhalten und diese namentlich zuordnen können. Müssen diesbezüglich die Personalräte mit einbezogen werden?	<p>Es wird die Gesundheitsquote summarisch für die gesamte gemeinsame Einrichtung erfragt. Sollte die Gesundheitsquote nicht vorhanden sein, werden die durchschnittlichen Ausfallzeiten zur Ermittlung der Nettojahresarbeitszeit genutzt, die das BMF aufgrund von repräsentativen Untersuchungen für Personalbemessungen empfiehlt. Personenbezogene Krankheitsdaten werden nicht erhoben.</p> <p>Zur Ermittlung der Nettojahresarbeitszeit sind weitere Daten erforderlich (wie Wochenarbeitszeit, Zeitpunkt der Stellenbesetzung oder Laufbahngruppe). Diese Daten werden durch die Koordinatoren aufgrund verfügbarer Daten zusammengestellt. Da die Daten bereits vorhanden sind und nicht zu diesem Zwecke extra erhoben werden, ist ein Einbezug der Personalräte in diesem Fall nicht notwendig. Die Daten werden vollständig anonymisiert und erst danach an das beauftragte Projektteam übermittelt (siehe auch Frage 29).</p>
31	Werden die Angaben personenkonkret verwendet oder aggregiert?	Alle Angaben werden anonymisiert und aggregiert. Es erfolgt keine personenbezogene Auswertung von Daten.
32	Werden die Angaben der Mitarbeiter anonymisiert?	Alle Angaben werden anonymisiert erhoben und genutzt. Siehe auch Antwort zu Frage 29.

Nr.	Frage	Antwort
33	Unterliegt das Projekt der Mitbestimmungspflicht?	<p>Soweit es die Jahresarbeitszeitschätzung betrifft nicht: Die einzelnen Mitarbeiter wirken bei der Datenerfassung lediglich durch die anonyme Verteilung Ihrer Arbeitszeit auf die Aufgaben des Aufgabenkataloges mit. Es handelt sich dabei um ein analytisches Schätzverfahren. Ein solches gilt nach § 75 Absatz 3 Nr. 8 bzw. § 76 Absatz 2 Nr. 2 BPersVG als nicht mitbestimmungspflichtig, da hier keine personenbezogenen, sondern lediglich sachbezogene Daten erhoben werden (vgl. auch S. 48 des Organisationshandbuches des Bundes).</p> <p>Derzeit wird überlegt, ob ggf. qualitative Fragen über einen Mitarbeiterfragebogen erhoben werden sollen, der Einschätzungen bzgl. der Arbeitsbelastung und der qualitativen Aufgabenerfüllung erhebt. Für diesen Teil besteht ein Mitbestimmungsrecht der örtlichen Personalvertretungen nach § 75 Absatz 3 Nr. 8 und § 76 Absatz 2 Nr. 2 BPersVG.</p> <p>Sollte der qualitative Fragebogen genutzt werden, so wird das Mitbestimmungsverfahren rechtzeitig vor Beginn der Befragung eingeleitet.</p>
34	Wenn Sie mir die ID der Personen sagen können, die schon teilgenommen haben, und wir die Listen haben mit Namen und ID, ist dann nicht doch eine mitbestimmungspflichtige Leistungskontrolle möglich?	<p>Grundsätzlich geht es darum, dass eine möglichst umfassende Beteiligung an der Befragung erreicht wird, um aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen. Dazu werden <u>alle</u> Beschäftigten der gemeinsamen Einrichtung über die Koordinatoren eine Woche nach Beginn der Zeiterfassung erneut erinnert und gebeten, die Erfassung durchzuführen, falls man es noch nicht getan hat. Diese Mail erhalten alle Beschäftigten, unabhängig davon, ob sie die Umfrage bis dahin bereits abgeschlossen haben, oder nicht.</p> <p>Erst nach Ablauf des Erfassungszeitraumes wird abgeglichen, ob für bestimmte ID-Nummern keine Eingaben in der Umfrage getätigt wurden. In diesem Fall wird davon ausgegangen, dass der oder die hinter der ID-Nummer stehende Beschäftigte nicht antworten kann (weil abwesend wegen Urlaub, Krankheit etc.). Der Projektkoordinator wird in diesem Fall gebeten, für die entsprechenden IDs eine stellvertretende Erfassung zu organisieren (z.B. indem eine Stelle mit gleichen Aufgaben gedoppelt wird). Dies betrifft nur die Zeiterfassung und nicht den qualitativen Frageteil. Das Projektteam erhält keine Informationen über die hinter der ID-Nummer stehenden tatsächlichen Personen.</p> <p>Es ist unbedingt notwendig, ein umfassendes Bild über die zeitliche Verteilung der der gemeinsamen Einrichtung zur Verfügung stehenden Arbeitszeit zu erhalten, um die richtigen Schlüsse aus den Daten ziehen zu können. Nicht erfasste Zeitanteile führen ansonsten zu Fehlurteilen über die Arbeitslast.</p> <p>Es handelt sich hierbei um ein übliches Verfahren im Rahmen einer Personalbedarfsermittlung. Es findet keine Kontrolle der Tätigkeiten der Beschäftigten und damit keine Verhaltens- oder Leistungskontrolle statt. Daher unterliegt dieses Vorgehen auch nicht der Mitbestimmung durch die örtliche Personalvertretung nach dem BPersVG.</p>

Nr.	Frage	Antwort
35	Wer erfasst ggf. Mehrarbeitszeitkonten (hier der Hinweis, dass die BA-Mehrarbeitszeitkonten wegen Datenschutz nur bedingt zugänglich sind)?	Die Erfassung von personenkonkreten Mehrarbeitskonten ist nicht erforderlich und wird in die Berechnung der Ist-Auslastung nicht miteinbezogen. Für diese Form der Mehrarbeit hat der Beschäftigte einen Anspruch auf Zeitausgleich, der i.d.R. auch genommen wird. Die Mehrarbeitszeitregelungen dienen grundsätzlich der Anpassung der verfügbaren Arbeitskapazität an temporär schwankende Arbeitsmengen und der individuellen Gestaltung der Arbeitszeit durch die Beschäftigten im Rahmen der jeweils geltenden generellen Regelungen. Damit diese Form von Mehrarbeit nicht grundsätzlich zu einer dauerhaften Ausweitung der Arbeitskapazität der Organisation führt, sind häufig Höchstbegrenzungen für Mehrarbeit festgelegt und i.d.R. die Führungskräfte angewiesen, das „Abgleiten“ von Mehrarbeit zu ermöglichen.
36	Sehen wir als Jobcenter, welche Personen bereits teilgenommen haben?	Der Koordinator des JC erhält nach Ablauf des Erfassungszeitraumes eine Liste der IDs, die nicht an der Erfassung teilnehmen konnten. Auf Basis dieser Liste können dann Stellvertretungsregelungen aktiviert werden. Die Anonymität bleibt selbstverständlich zu jederzeit der Projektdurchführung gewährleistet.
2.5 Schätzqualität und -ergebnis		
37	Wie wird damit umgegangen, dass in Folge manueller Dateneingaben auch einzelne Daten fehlerhaft sein können.	Schätzfehler oder Eintragungsfehler sind nicht vollständig auszuschließen. Je größer die Menge der Teilnehmer, desto geringer ist die Relevanz von Fehlern. Deshalb wird in den Informationen für alle Teilnehmer besonders darauf hingewiesen, dass in gE mit einer sehr kleinen Teilnehmerzahl jede/r einzelne Beschäftigte eine Qualitätsprüfung vor Abgabe durchführen sollte. Die Schätzfehler sind grundsätzlich dadurch begrenzt, dass es nur um eine relative Verschiebung innerhalb von 100% gehen kann. Darüber hinaus werden die Einzelwerte einer gE nicht den Orientierungswert bestimmen, sondern eine Gruppe (Cluster) von gE. Insofern wird über diese dann große Menge an Schätzenden die Fehlerrelevanz statistisch gesehen minimiert.
38	Wie wird mit Schätzfehlern in der Erhebung umgegangen?	Siehe Antwort zu Frage 37.
39	Wie hält es sich mit der Schätzqualität?	Siehe Antwort zu Frage 37.
40	Ob Durchschnitt oder Median, es bleibt eine hohe Fehlerquote und statistische Abweichungen sind sehr hoch. Wie gehen Sie damit um?	Siehe Antwort zu Frage 37.

Nr.	Frage	Antwort
41	Wie kann ein Personalmehrbedarf nachgewiesen werden, wenn alle Beschäftigten nur 100% schätzen dürfen?	<p>Einen Personalmehrbedarf muss die einzelne gE nachweisen.</p> <p>Mit dem Projekt werden Orientierungswerte für einen angemessenen Personalbedarf in Abhängigkeit von Einflussfaktoren ermittelt. Daraus können die gE aus der Analyse der Erhebungsdaten, dem Clustervergleich und in Abhängigkeit ihrer zukünftigen Ziele den Mehrbedarf ermitteln und auf soliden Zahlen basierend anmelden.</p> <p>Wichtig ist außerdem, dass in die Ermittlung der Orientierungswerte nicht nur die 100 Prozent einer gE einfließen, sondern auch die Vergleichswerte der weiteren gE eines Clusters. Und daraus können abweichende, auch höhere Werte in den Orientierungswert einfließen als sie bei der eigenen gE vorgefunden wurden.</p>
42	Wie wird die Qualität der Arbeit gemessen?	<p>Grundsätzlich gilt, dass alle verfügbaren Daten zur Ermittlung der Qualität herangezogen werden. Inwiefern dadurch alle Aspekte der Qualität erfasst werden, ist bis zum Abschluss aller Auswertungen nicht prognostizierbar.</p> <p>Deshalb wird derzeit geprüft, ob auch eine ergänzende Befragung der Beschäftigten eingesetzt werden sollte, in welcher qualitative Aspekte und Einschätzungen erhoben werden können, die zusätzliche Analysewerte für die Personalbemessung liefern.</p>
43	Wie lässt sich die Qualität darstellen? Kürzere Bearbeitungszeit führt ggf. zu mehr Folgearbeiten.	Siehe Antwort zu Frage 42.
44	Wie genau werden Prozentangaben bei der Jahresarbeitszeitschätzung erhoben?	<p>Die kleinste Schätzmenge wird 1% sein (keine Kommastelle), was ca. 2 Arbeitstagen einer Vollzeitkraft entspricht.</p> <p>Sofern die zu berücksichtigende Arbeitsmenge geringer als diese zwei Arbeitstage ist, ist innerhalb der Aufgabengruppe ein Ausgleich herbeizuführen.</p>
45	Wie nehme ich Vorgänge auf, die nur einmal jährlich anfallen? Und ggf. weniger als 1% Arbeitszeit entsprechen? Diese gar nicht aufnehmen?	Siehe Frage Antwort zu 44.
46	Was geben wir Ihnen für einen Schlüssel? Beziehen wir die Mitarbeiter der Eingangszone auch mit ein und was für einen Schlüssel melden wir Ihnen?	<p>Es wird kein Personalschlüssel gemeldet. Jeder Beschäftigte, der im Bezugszeitraum für die Leistungsgewährung tätig war, nimmt an der Zeiterfassung teil. Somit wird die Arbeitszeit jedes Beschäftigten, der für die Leistungsgewährung tätig war, auf der Basis von Aufgaben verteilt. Damit werden alle Aufwände, die für die Leistungsgewährung erbracht wurden, erfasst, unabhängig von der organisatorischen Zuteilung im Jobcenter.</p>
47	Warum kann man nicht jeden Mitarbeiter seine Zeit aufschreiben lassen, die er für eine Aufgabe braucht, bzw. die er brauchen würde, wenn er seine Aufgabe qualitativ vollständig durchführen würde?	<p>Qualität ist keine individuell und subjektiv einzuschätzende Größe. Sie muss allgemeingültig und für alle Beschäftigten und gemeinsamen Einrichtungen gleich definiert und messbar sein.</p> <p>Da dies bisher für die einzelnen Prozesse nicht standardmäßig erfolgte, kann ein/e einzelner Beschäftigte/r auch die Differenz zwischen Ist- und Normwert für eine qualitativ vollständige Erledigung nicht abschätzen.</p> <p>Derzeit wird aber darüber nachgedacht, wie man die subjektive Einschätzung des Beschäftigten qualitativ erheben kann.</p>

Nr.	Frage	Antwort
48	Methodischer Ansatz der Schlüsselkennzahlbildung (Aufgabenbezogen): Woraus werden laufende Fälle und Neufälle gebildet? Berücksichtigt „Laufende Fälle“ die Struktur der Fälle?	Sowohl für Neufälle als auch für die laufende Fallbearbeitung existieren Fallzahlen und aus der Zeitschätzung ergeben sich die zugehörigen Arbeitskapazitäten. Hieraus lassen sich individuell für jede gE Aufwände pro Fall ermitteln. Die Struktur der Fälle ist erst im Vergleich der Werte zu anderen gE relevant. Deshalb ist eine Analyse des Einflusses verschiedener Faktoren, insbesondere aber der Fallstruktur auf den einzusetzenden Personalaufwand erforderlich und auch vorgesehen.
49	Gibt es eine Plausibilisierung im Schätzverfahren?	Eine Plausibilisierung der individuellen Angaben jedes Teilnehmers erfolgt nicht. Jeder Teilnehmer ist für die Richtigkeit und Qualität nach besten Wissen und Gewissen verantwortlich. Es erfolgt keine Leistungskontrolle.
50	Werden im Ergebnis neben quantitativen Aussagen auch qualitative Aspekte (z.B. Ausstattung Sachbearbeiter, Verhältnis Sachbearbeiter, ...) beleuchtet?	Zur Bewertung des unterschiedlichen Personalaufwandes pro gE werden alle verfügbaren Einflussfaktoren herangezogen, sofern dafür standardmäßig in allen gE erhobene Daten vorliegen. Aufgrund des von Geschäftsführungen, Projektkoordinatoren und Personalräten vielfach geäußerten Wunsches, wird derzeit überlegt, ob zusätzlich zu den objektiv vorliegenden Daten auch qualitative Einschätzungen der Beschäftigten erhoben werden.
51	Politische Einflussfaktoren sollen keine Rolle spielen. Hat das Konzept KdU, gerichtsfest, als politische Einflussgröße Einfluss auf die Erhebung? In gE maßgebliches Thema.	Es werden alle mit Daten bzw. Fakten hinterlegten Einflussfaktoren berücksichtigt. Es wird auch erhoben werden, ob es ein gerichtsfestes KdU-Konzept gibt. Ob einzelne Faktoren als „politisch“ betrachtet werden könnten, spielt für die statistische Analyse keine Rolle. So könnten beispielsweise auch die Festlegung der Größe von Landkreisen und der daraus folgenden Größe der JC als „politisch“ betrachtet werden.
52	Ihre Vorgehensweise setzt voraus, dass das heutige „Ist“ eine korrekte Ausgangslage ist, was nicht der Fall ist. Warum müssen Jobcenter sich für einen Mehrbedarf an Personal rechtfertigen müssen, der ihnen grundsätzlich immer gefehlt hat?	Das heutige Ist entspricht dem tatsächlichen derzeitigen Zustand. Mit dem Projekt werden Einflussfaktoren auf den Personalbedarf ermittelt und aus dem Ist Bandbreiten und ein Orientierungswert für einen angemessenen Personalbedarf abgeleitet. Zusätzlich werden den einzelnen gemeinsamen Einrichtungen Analysen zur Verfügung gestellt, auf denen aufbauend ein Soll-Bedarf ermittelt werden kann. Die Ermittlung eines konkreten Sollbedarfes für die jeweiligen gE obliegt den gE und wird nicht mit dem Projekt ermittelt.
53	Welchen zusätzlichen Nutzen/Wert hat die Jahresarbeitszeitschätzung, wenn ich dann als Jobcenter die zusätzlich notwendigen Personalressourcen nicht melden kann?	Siehe Antwort zu Frage 52.

Nr.	Frage	Antwort
54	Sehe ich es richtig, dass Sie nicht erheben können, was der Arbeitsaufwand einer Aufgabe beträgt? Gehe ich dann richtig in der Annahme, dass wir in Zukunft nur eine Verteilung des Ist-Zustandes bekommen?	Für alle Aufgaben, für die Fallzahlen vorliegen und durch die Zeitschätzung eingesetzte Arbeitskapazitäten ermittelt werden, können Aufwände pro Fall ermittelt werden. Für Aufgaben, für die keine Fallzahlen vorliegen, ergibt die Zeitschätzung einen Prozentwert der Gesamtkapazität. Für beide Typen wird im zweiten Schritt ein Vergleich mit allen gE bzw. denen eines Clusters durchgeführt und daraus ein Orientierungswert des angemessenen Personalbedarfs abgeleitet. Dieser Orientierungswert kann nicht identisch sein mit dem Ist-Zustand. Aus dem Orientierungswert und den weiterführenden Analysen zu den Einflussfaktoren für den Personalaufwand in den Clustern der vergleichbaren Einrichtungen kann jede gE ihre Schlussfolgerungen für den Soll-Bedarf ziehen.
55	Warum messen Sie nicht die Differenz zwischen dem Ist-Zustand und dem Soll-Zustand, um Qualität mit einzubeziehen?	Ein für alle gE allgemeingültiger Sollzustand ist nicht definiert. Deshalb muss der Sollpersonalbedarf von jeder eigenständigen gE auch künftig individuell und auf der Grundlage der spezifischen Vor-Ort-Gegebenheiten bestimmt werden.
56	Wie wird berücksichtigt, dass ein Jobcenter sich aufgrund von Personalmangel erst auf eine bestimmte Art und Weise organisiert hat?	Die Organisationform wird separat abgefragt. Welche Gründe zur Organisationsform geführt haben, wird nicht abgefragt.
2.6 Teilnahme und Datenbereitstellung		
57	Welche Jobcenter waren in den Praktikerworkshops vertreten?	Bei der Auswahl der gemeinsamen Einrichtungen, die von uns gebeten wurden, an den Praktikerworkshops teilzunehmen, wurden Größe (Anzahl der Beschäftigten in der Leistungsgewährung), Bundesland und Vergleichstyp berücksichtigt. Insgesamt wurden 82 Jobcenter eingeladen, 61 nahmen an den Workshops teil. Insofern kann man von einer repräsentativen Auswahl sprechen. Um Benennung von Praktikern aus den gemeinsamen Einrichtungen wurden auch die Länder, kommunalen Spitzenverbände, das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Personalvertretungen gebeten.
58	Ist überhaupt sichergestellt, dass, wenn dies so wichtig ist für Durchschnittswerte, alle JC teilnehmen?	Bis Ende November haben 300 gemeinsame Einrichtungen ihre Teilnahme am Projekt zugesagt. Mit den verbliebenen vier werden derzeit Gespräche geführt.
59	Ist es angedacht, anhand des Prozessmodells der BA Vergleiche mit dem Ergebnis der Ist-Erhebung anzustellen?	Nein. Im Prozessmodell der Bundesagentur für Arbeit sind keine Arbeitsaufwände hinterlegt, insofern ist kein Vergleich von Bearbeitungsaufwänden möglich. Das Prozessmodell der BA ist auch nicht in allen Jobcentern Grundlage der Prozessgestaltung. Im Rahmen der Fallstudien wird ggf. auf das Prozessmodell zurückgegriffen um evtl. unterschiedliche Bearbeitungsweisen und ihre Auswirkungen aufzuzeigen.
60	Haben Sie sich mit der Bundesagentur für Arbeit in Verbindung gesetzt, was für Daten die liefern können?	Ja, wir stehen von Beginn des Projektes an mit der Bundesagentur für Arbeit in Verbindung, um möglichst wenig Aufwand in den gemeinsamen Einrichtungen für die Datengenerierung zu produzieren und möglichst umfassend alle relevanten Daten für Erklärungen und Ursachenforschung einbeziehen zu können.

Nr.	Frage	Antwort
61	Welche Mitarbeiter nehmen an der Befragung teil?	<p>Teilnehmer sind alle Beschäftigten,</p> <ul style="list-style-type: none"> • die in 2013 Arbeitszeit für die Erledigung von Aufgaben der Leistungsgewährung eingesetzt haben • und dies unabhängig von ihrer jeweiligen organisatorischen Zuordnung. <p>Damit wird vollumfänglich auch alle in Organisationsbereichen außerhalb der Leistungsgewährung eingesetzte Arbeitskapazität erfasst, also auch bei so genannten Mischarbeitsplätzen. Hierin eingeschlossen sind demzufolge auch die Beschäftigten der Eingangszone. Es nehmen zugleich aber nur die Beschäftigten teil, denen generell oder temporär eine Aufgabenerledigung der Leistungsgewährung zugewiesen bzw. angeordnet wurde. Das heißt, dass Beschäftigte, die im Rahmen ihrer originären Tätigkeit im Bereich Markt und Integration oder in der Widerspruchsstelle sowie z.B. auch in der Telefonie einzelne Auskünfte zu Basisfragen der Leistungsgewährung oder zu Fakten aus A2LL ohne weitere Fallbearbeitung geben, nicht teilnehmen. Die Abgrenzung ist in Anlehnung an die Tätigkeit und Kompetenzprofile (TuK) vorzunehmen, in denen die Auskunftserteilung als eine Standardaufgabe enthalten ist und die nicht zur Aufgabenerledigung der Leistungsgewährung gehört. Sofern Beschäftigte in Summe bezogen auf die Gesamtjahresarbeitszeit (regelmäßig oder temporär) weniger als 5% ihrer Arbeitskapazität für die Leistungsgewährung eingesetzt haben, ermöglichen wir eine vereinfachte Erhebung ohne die Teilnahme an der webbasierten Jahresarbeitszeitschätzung. Hierfür wird der Koordinator einen gesonderten Erhebungsbogen erhalten. Mitarbeiter der Kommune oder der Bundesagentur für Arbeit (z.B. im Rahmen von ausgelagerten Aufgaben) nehmen an der Befragung nicht teil. Dies wird mit der Erhebung der organisationspezifischen Besonderheiten erfasst.</p>
62	Wie wird die Arbeitskapazität von Beschäftigten im Bereich Markt und Integration erfasst, die ausgehend von spezifischen Organisationsgestaltungen Aufgaben der Leistungsgewährung übertragen bekommen haben?	<p>Siehe grundsätzlich die Antwort zu Frage 61.</p> <p>Wenn der Arbeitskapazitätsanteil für die Leistungsgewährung sehr klein ist, soll hierfür ein separates Erhebungsinstrument eingesetzt werden, um diese Beschäftigten nicht an der kompletten Zeitschätzung beteiligen zu müssen. Hierfür wird es konkrete Anleitungen für die Koordinatoren geben.</p>
63	Müssen alle Felder des Fragebogens ausgefüllt werden?	<p>Soweit es die Zeiterfassung betrifft: Es werden nur diejenigen Aufgaben mit prozentualen Zeitaufwänden „bebuch“, für die der/die Beschäftigte im Jahr 2013 Aufwände erbracht hat. Was qualitative Fragen angeht, kann jede/r Beschäftigte entscheiden, ob sie/er die Fragen beantworten möchte oder nicht.</p>
64	Können bei der Jahresarbeitszeitschätzung mehrere Personen gleichzeitig auf das Tool zugreifen oder führt das zu einer Überlastung?	<p>Ein paralleles Zugreifen ist mengenmäßig uneingeschränkt möglich. Es gibt keine quantitative oder zeitliche Einschränkung für die Nutzung des Erfassungswerkzeuges.</p>

Nr.	Frage	Antwort
65	Wie wird Arbeitszeit für Mitarbeiter der Leistungsgewährung in der Eingangszone erfasst?	Originäre Aufgaben der Leistungsgewährung werden detailliert über die Fachaufgaben im Aufgabenkatalog erfasst. Aufgaben, die nicht der Leistungsgewährung zugehörig sind, also Markt & Integration sind der Aufgabengruppe 6 des Katalogs zuzuordnen, Kapazitätsanteile außerhalb der Leistungsgewährung.
66	Berücksichtigen Sie Mischarbeitsplätze, wobei ein Mitarbeiter nur zu 50% in der Leistungsgewährung arbeitet?	Ja, jeder Mitarbeiter, der regelmäßig Aufgaben für die Leistungsgewährung übernimmt, nimmt an der Erhebung teil.
67	Wie werden eingekaufte Serviceleistungen berücksichtigt, z.B. Telefonie?	Mit der Erhebung der organisationsspezifischen Besonderheiten sollen sowohl die Serviceleistungen erhoben werden, die von der Bundesagentur für Arbeit, Kommune oder Dritten eingekauft werden als auch die, die an Kommunen übertragen wurden. Die Erhebung findet über eine Abfrage bei den Koordinatoren statt. Hierbei wird auch abgefragt, welchen Stellenumfang dies hat (ggf. durch die Umrechnung von Preisen in Stellen). Telefonie wird dabei häufig als Beispiel genannt, ist aber kein Bestandteil der Leistungsgewährung.
68	Wie werden Schnittstellen berücksichtigt, die beim Outsourcing oder bei der Rückübertragung von Aufgaben an die Kommune entstehen?	Die Arbeitsaufwände werden im Rahmen der Jahresarbeitszeitschätzung von den Beschäftigten direkt den entsprechenden Aufgaben im Aufgabenkatalog zugeordnet.
69	Werden Servicecenter auch befragt?	Nein.
70	Werden Widerspruchsstelle und Fallmanager einbezogen, wenn Sie an Prozessen der Leistungsgewährung beteiligt sind?	Gegenstand der Personalbemessung ist die Leistungsgewährung. Insofern sind keine Beschäftigten einzubeziehen, die ausschließlich leistungsgewährungsfremde Aufgaben erledigen. Grundlage für die Abgrenzung sind grundsätzlich die Festlegungen in den Tätigkeits- und Kompetenzprofilen, die nicht der Form, aber dem Inhalt nach für alle Beschäftigten der Leistungsgewährung gelten. Sofern einzelne Jobcenter Mischarbeitsplätze eingerichtet haben, in denen Fallmanager im Rahmen von Mischarbeitsplätzen auch originäre Aufgaben der Leistungsgewährung erledigen, sind sie zu beteiligen. Alle nicht der Fallbearbeitung zuzuordnenden Auskünfte zu Fragen der Leistungsgewährung sind üblicher Bestandteil einer Reihe von Arbeitsplätzen (Telefonie, Markt und Integration), jedoch keine originäre Aufgabe der Leistungsgewährung im Sinne der organisatorischen Abgrenzung.
71	Müssen auch Revisoren und Außendienst teilnehmen?	Nein, siehe Antwort zu Frage 70.

Nr.	Frage	Antwort
72	Service Center sind eine eingekaufte Dienstleistung, und haben keinen Zeiteil. Was passiert, wenn die Leistungen im Laufe des Jahres 2013 wieder ins Jobcenter verlagert werden? Ist ein Aufschlag möglich für Dienstleistungen, die theoretisch selber machbar wären?	<p>In welchem Umfang Serviceleistungen eingekauft werden, wird über die Koordinatoren abgefragt. Sowohl bezüglich des Einkaufs als auch der Erhebung des Aufwandes im Rahmen der Jahresarbeitszeitschätzung sind dabei unterjährige Veränderungen konkret abbildbar.</p> <p>Im Rahmen der Auswertungen soll auch festgestellt werden, welche organisatorischen Regelungen Auswirkungen auf die Höhe des Arbeitsaufwandes haben.</p> <p>Da auf den Aufwand jedoch eine größere Anzahl Einflussfaktoren wirken, ist konzeptionell vorgesehen, Bandbreiten der angemessenen Personalausstattung zu definieren und nicht für jeden einzelnen Einflussfaktor einen spezifischen Wert der konkreten Auswirkung zu berechnen. Insofern kann wie auch bisher jede gemeinsame Einrichtung in Abwägung verschiedener Kriterien entscheiden, welche Dienstleistungen eingekauft und welche selbst erbracht werden.</p>
73	Wie wird die Eingangszone berücksichtigt? Dort besteht u.U. das Gefühl, viel Arbeit für Leistungsgewährung zu erledigen, während unter MA in Leistungsgewährung das Gefühl besteht, die Eingangszone übernimmt wenig Arbeit.	Der Aufwand, den die Eingangszone für die Leistungsgewährung erbringt (vgl. Aufgabenkatalog) wird durch die Beschäftigten der Eingangszone erfasst.
74	Inwieweit werden Vivento-Mitarbeiter berücksichtigt?	<p>Soweit befristete Mitarbeiter im Wege der Amtshilfe Aufgaben der Leistungsgewährung übernommen haben, werden sie in die Erhebung mit einbezogen.</p> <p>Sind die Mitarbeiter nicht mehr im Jobcenter tätig, muss zur vollständigen Erfassung aller im Jahr 2013 eingesetzten Arbeitskapazität eine „Vertretungslösung“ gefunden werden. Einzelheiten dazu werden im Leitfaden zur Erhebung beschrieben.</p>
75	Freiwilligkeit der Teilnahme	<p>Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales geht davon aus, dass alle gE an der Durchführung des Projekts teilnehmen. Die Teilnahme bietet fortschreibungsfähige Planungsgrundlagen. Diese werden zukünftig (spätestens ab dem Jahr 2016) für die Personalanmeldung bei der Bundesagentur für Arbeit die Bemessungsgrundlagen nach § 44k Absatz 2 SGB II bilden. Auf Punkt 2.5 der Email-Info POE vom 19. Dezember 2013 zum Personalhaushalt der Bundesagentur für Arbeit für das Haushaltsjahr 2014 wird verwiesen.</p> <p>Entscheidend für die Qualität der Daten ist eine vollumfängliche Erhebung der für die Leistungsgewährung eingesetzten Arbeitskapazitäten. Jegliche auch nur geringe Nichterfassung von Kapazitätsanteilen könnte ansonsten zu der Fehlinterpretation führen, dass die Arbeitsmenge mit weniger als der tatsächlich im Ist eingesetzten Kapazität erledigt wurde.</p> <p>Die zweite Anforderung für die Qualität der Daten ist, dass die Verteilung der Arbeitskapazität auf die Aufgaben entsprechend Aufgabenkatalog mit der höchstmöglichen Achtsamkeit durchgeführt wird. Dies sehen wir am ehesten gewährleistet, wenn die Beschäftigten selbst diese Verteilung vornehmen. Darüber hinaus muss vermieden werden, dass möglicherweise einzelne Aufgaben überhaupt nicht erhoben werden, falls sich einzelne Beschäftigte nicht beteiligen.</p> <p>Jede Ersatzlösung (z.B. Schätzung der eingesetzten Arbeitskapazitäten durch Nutzung von Werten identischer Arbeitsplätze) führt unweigerlich zu einem nicht unerheblichen Zusatzaufwand bei den Koordinatoren, damit trotzdem eine hohe Erhebungsqualität erreicht werden kann.</p>

Nr.	Frage	Antwort
76	Erfolgt die Teilnahme der Mitarbeiter freiwillig? Welche Möglichkeiten zur Motivation haben wir? Können wir beispielhaft ausfüllen mit der Angabe, auf wie viele MA die Angaben zutreffen? (repräsentativ)	Siehe Antwort zu Frage 75.
77	Wie sind Vertretungsregelungen bei der Jahresarbeitszeitschätzung?	Siehe Antwort zu Frage 75.
78	Wie wird die Arbeitszeitschätzung durchgeführt, wenn ein Mitarbeiter unterjährig die gE verlassen hat?	Steht ein Beschäftigter, der im Erhebungszeitraum 2013 Aufgaben für die Leistungsgewährung wahrgenommen hat nicht mehr zur Verfügung, dann ist mit der Schätzung wie folgt zu verfahren: Die Schätzung für den Anwesenheitszeitraum in 2013 wird entweder von seinem/seiner Nachfolger/in durchgeführt oder es wird eine Vertretungsregelung gefunden. Hierfür wird es detaillierte Anleitungen für die Koordinatoren geben.
79	Die Erfassung erfolgt rückwirkend für 2013. Wie sollen Befristete, die im Laufe des Jahres ausgeschieden sind, abgebildet werden?	Siehe Antwort zu Frage 78.
80	Wie werden temporäre Arbeitskräfte berücksichtigt, z.B. Aktenhaltungskräfte?	Die Regelung der Antwort auf Frage 78 ist sinngemäß anzuwenden. Sofern der temporäre Einsatz äußerst gering war, sind ergänzende Erfassungsformen über die Projektkoordinatoren vorgesehen, die den Aufwand gering halten. Die Koordinatoren erhalten dazu eine detaillierte Anleitung.
81	Wer ist der Stellvertreter, wenn einzelne Mitarbeiter nicht an der Befragung teilnehmen?	Kollege/in mit demselben oder einem vergleichbaren Aufgabengebiet. Ggf. die zuständige Führungskraft.
82	Wie werden weggefallene Stellen berücksichtigt?	Stellen werden berücksichtigt, wenn sie in 2013 besetzt waren und Arbeitsaufwände für die Leistungsgewährung entstanden sind.
83	Ab wann werden längere Ausfallzeiten von Mitarbeitern erfasst?	Krankheitsbedingte Ausfallzeiten werden für die gE summarisch gesamt erfasst. Sie werden als durchschnittlicher Wert von der individuellen Netto-Jahresarbeitszeit aller Beschäftigten abgezogen. Individuelle Lösungen sind aus Datenschutzgründen nicht möglich.
84	Werden unterschiedliche Arbeitszeitmodelle berücksichtigt?	Ja, es werden alle Arbeitszeitmodelle berücksichtigt (38,5/39/40/41 Wochenstunden) sowie Teilzeitmodelle.

Nr.	Frage	Antwort
2.7 Aufgabenkatalog der Leistungsgewährung		
85	Wie werden besondere Aufgaben erfasst, die einerseits einen hohen Aufwand verursachen können und andererseits nicht unmittelbar mit der laufenden Fallbearbeitung zusammenhängen, z.B. Erbenhaftung?	Der Aufgabenkatalog bildet alle anfallenden Aufgaben im Rahmen der Leistungsgewährung ab, unabhängig vom Status eines Falles. So sind z. B. auch Aufgaben nach Abschluss des Falls im Aufgabenkatalog erfasst (vgl. Aufgaben Nr. 3.17 des Aufgabenkataloges).
86	Welche Aufgaben gehören unmittelbar zur Leistungsgewährung? Wie erfolgt eine Abgrenzung zu Markt und Integration?	Siehe Aufgabenkatalog, Aufgabengruppen 2 bis 4. Dieser ist unter www.sgb2.info veröffentlicht und wurde mit 61 Praktikern aus gemeinsamen Einrichtungen erarbeitet, sowie mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Bundesagentur für Arbeit, Ländern und kommunalen Spitzenverbänden abgestimmt.
87	Was würde mit einer Priorisierung der am ehesten nicht bearbeiteten Aufgaben passieren?	Zurzeit wird im Rahmen der Vervollkommnung des Vorgehenskonzepts eine qualitative Befragung geprüft, in der auch Fragen in der angegebenen Fragestellung erhoben werden.
88	Wie gehen Sie mit Aufgaben um, die sowohl in Markt und Integration und Leistungsgewährung durchgeführt werden? Bspw. fallen bei einem Umzug Aufgaben für beide, die Leistungsgewährung und Aufgaben für Markt und Integration an.	Es nehmen alle Beschäftigten an der Erhebung teil, die Aufgaben der Leistungsgewährung erledigen, unabhängig von ihrer organisatorischen Zuordnung.
89	Wie fließt die Anzahl abgelehnter Anträge in die Berechnung des Betreuungsschlüssels mit ein?	Abgelehnte Anträge werden in A2LL nicht erfasst, werden aber in dem Arbeitsaufwand für die Durchführung der entsprechenden Aufgaben der laufenden Fallbearbeitung berücksichtigt.
90	Wie werden Reisezeiten berücksichtigt?	Reisezeiten sind als Bestandteil einer Aufgabe zu sehen und diesen zuzurechnen.
91	Wie wird die Aufgabe Bildung und Teilhabe berücksichtigt?	Das „Schulpaket“ ist eine Aufgabe der Leistungsgewährung. Alle anderen BuT-Aufgaben sind in einem eigständigen Aufgabenblock zusammengefasst. Siehe Aufgabenkatalog, Aufgabengruppe 5.
92	Werden Arbeitsaufwände für die Bearbeitung von „nicht aktiven“ Akten erhoben?	Ja, über die Zuordnung von Arbeitsaufwänden für die entsprechenden Aufgaben.
93	Wie werden Veränderungen des Arbeitsplatzes im Laufe des Untersuchungszeitraums abgebildet?	Der Aufgabenkatalog umfasst alle Aufgaben des Bereichs Leistungsgewährung. Beschäftigte, für die sich im Laufe des Untersuchungszeitraumes die grundsätzlichen Aufgaben verändert haben, ordnen die eingesetzte Jahresarbeitszeit prozentual den entsprechenden Aufgaben zu. Sollte der Aufgabenbereich aus der Leistungsgewährung herausgegangen sein, besteht die Möglichkeit, Aufwände für „organisationsfremde Aufgaben“ (beispielweise Aufwände für Markt und Integration) anzuführen.
94	Kann ein Mitarbeiter Zeit „rausstreichen“, die er nicht für die Leistungsgewährung tätig war?	Diese Arbeitszeit wird als „leistungsbereichsfremde Aufgabe“ erfasst. Siehe Aufgabenkatalog.

Nr.	Frage	Antwort
95	Wie ermittle ich den prozentualen Anteil des Personals für Unterhaltsprüfung?	Grundsätzlich wird der Prozentanteil für die gE über die Jahresarbeitszeitschätzung der Teilnehmer ermittelt. Für den einzelnen Teilnehmer wird eine „Umrechnungstabelle“ bereitgestellt, aus der abgeleitet werden kann, wie viele Arbeitstage entsprechend der individuellen Arbeitszeit einem Prozentwert entsprechen. Die Zahl der Arbeitstage ist erfahrungsgemäß eher zu schätzen als eine sofortige Schätzung von Prozentwerten. Außerdem schlagen wir vor, zuerst eine durchschnittliche Woche als Schätzgrundlage anzunehmen. Und in einem zweiten Schritt die nicht in den Standardwochen anfallenden Zeiteile zu berücksichtigen. Näheres wird in dem Leitfaden für die Beschäftigten erläutert. Aus der Aufsummierung des Anteils einzelner Beschäftigten wird der Wert für die gesamte gE errechnet.
96	Wie kann ein Sachbearbeiter realistisch einschätzen, wie viel Zeit er im Jahr für eine Aufgabe verwendet hat?	Siehe Antwort zu Frage 95.
97	Wie soll ein Mitarbeiter rausbekommen, wie viel % seiner Jahreszeit einer Aufgabe entspricht?	Siehe Antwort zu Frage 95.
98	Warum erfolgt Erhebung nicht für einen Monat? Das wäre besser vorstellbar für Mitarbeiter. Hochrechnung im Nachhinein sollten für Sie unproblematisch sein.	Grundsätzlich wurde aus Aufwandsgründen für die Beschäftigten dem analytischen Schätzverfahren gegenüber dem analytischen Berechnungsverfahren der Vorzug gegeben. Bei letzterem könnte beispielsweise eine tägliche Selbstaufschreibung von angefallenen Arbeiten im Rahmen von 4-6 Wochen erfolgen. Die Selbstaufschreibung kann nur dann repräsentative Werte ergeben, wenn es sich um einen repräsentativen Zeitraum handelt. Dieser wird aber bei 304 gemeinsamen Einrichtungen tendenziell unterschiedlich ausfallen. Würde man das analytische Schätzverfahren mit einem Bezug auf einen Monat anwenden, würden alle Aufgaben tendenziell über/unterschätzt werden, die nur einmal jährlich anfallen. Deswegen ist der Bezugszeitraum des analytischen Schätzverfahrens das zurückliegende Jahr.
99	Wird Bildungsfreistellungszeit berücksichtigt in der Erfassung?	Hierfür wurde im Aufgabenkatalog eine Aufgabe definiert. Der im Jahr 2013 entstandene Aufwand für Schulungs- und Bildungsmaßnahmen kann hierunter erfasst werden.
100	Wie werden unterschiedliche Arbeitsanweisungen berücksichtigt?	Im Rahmen der Schätzung können diese nicht berücksichtigt werden. Allerdings besteht die Möglichkeit bei der anschließenden clusterbezogenen Vergleichsanalyse und den Fallstudien die Wirkung auf den Bearbeitungsaufwand, sofern diese statistisch signifikant ist, zu analysieren.
101	Wo und wie werden Verteilzeiten berücksichtigt?	Sachliche Verteilzeiten sind in einer Aufgabengruppe des Katalogs enthalten. Siehe die Aufgabengruppe 1, Übergreifende Aufgaben. Persönliche Verteilzeiten werden nicht gesondert abgefragt sondern sind anteiliger Bestandteil aller Aufgaben.

Nr.	Frage	Antwort
2.8 Einflussfaktoren auf den Arbeitsaufwand		
2.8.1 Einflussfaktor Personalqualifikation		
102	Wie wird die zum Teil nicht auf einer klassischen Verwaltungsbildung beruhende Qualifikation berücksichtigt (insbesondere beim mD, aber durchaus auch beim gD)?	Mit der teilnehmerspezifischen Erhebung werden Merkmale abgefragt, die nach den bisherigen Aussagen der beteiligten Praktiker sowie den Erfahrungen des Auftragnehmers einen Einfluss auf die Effizienz und die Qualität der Aufgabenerledigung haben können. Die Angaben zu den Teilnehmern der Befragung werden durch die Koordinatoren erfasst und anonymisiert an das beauftragte Projektteam übermittelt. Erhoben werden soll deshalb auch die Laufbahngruppe (mD, gD, hD), die Basisausbildung und der Zeitpunkt, seitdem der Stelleninhaber auf dieser (bzw. einer vollumfänglich vergleichbaren) Stelle tätig ist. Damit soll auch das Thema „Quereinsteiger“ erfasst werden.
103	Wie wird der mD berücksichtigt?	Siehe Antwort zu Frage 102.
104	Fließt Laufbahngruppe mit ein?	Siehe Antwort zu Frage 102.
105	Kann die Tabelle für Schätzung Anteil Arbeitszeit entsprechend der Tarifgruppen aufgesplittet werden?	Siehe Antwort zu Frage 102.
106	Wird das Dienstalder bei der Erhebung berücksichtigt? Je länger jemand im Dienst ist, desto schneller bearbeitet er eine Aufgabe.	Das Dienstalder wird nicht abgefragt, jedoch die Dauer, die eine Person eine Stelle bzw. eine vollumfänglich vergleichbare besetzt. Über diese Angabe kann näherungsweise auch die in der Fragestellung thematisierte Erfahrungsbasis in die Ursachenforschung miteinbezogen werden.
107	Wird bei der Abfrage der personenbezogenen Informationen in Bezug auf die Eingruppierung die Terminologie der BA verwendet (Fachassistent/in, Sachbearbeiter/ in, Teamleiter/ in)?	Bei der Abfrage der personenbezogenen Informationen wird nur die Laufbahn der Beschäftigten erfragt.
2.8.2 Einflussfaktor Krankenstand		
108	Wie wird mit Krankheitszeiten von Mitarbeitern umgegangen, die anteilig in der Leistungsgewährung eingesetzt sind?	Siehe Antwort zu Frage 83
109	Werden auch gesundheitliche Aspekte in der Erhebung betrachtet, wie Stresslevel/Burnout?	Spezifische Krankheitsbilder werden nicht erfasst. Derzeit wird überlegt, individuelle Belastungen über einen qualitativen Fragebogen zu erheben.
110	Inwiefern werden variierende Krankenstände zwischen mehreren Jahren berücksichtigt?	Es wird nur das Jahr 2013 betrachtet. Eine Historie der einzelnen gemeinsamen Einrichtungen wird nicht erfasst. Anmerkung: Nur einen Einflussfaktor mehrjährig zu betrachten, wäre methodisch nicht vertretbar.

Nr.	Frage	Antwort
2.8.3 Strukturelle Einflussfaktoren auf den Personalbedarf		
111	Wie wird berücksichtigt, dass es vor Ort ein Frauenhaus gibt?	Erhoben wird, ob Aufgaben der Leistungsgewährung an die Kommune ausgelagert worden sind, z.B. zur Bearbeitung der spezifischen Fallgruppe in einem Frauenhaus.
112	Es gibt viele Flächenlandkreise mit manchmal mehreren Standorten, fließt das mit ein?	Die Anzahl der Standorte wird erhoben und als ein Einflussfaktor für den Personalbedarf berücksichtigt.
113	Was verstehen Sie bei strukturabhängigen Faktoren unter „Erreichbarkeit des Jobcenters“?	Die Erreichbarkeit der JC wurde häufig als ein aufwandsbestimmender Faktor genannt, vor allem die unterschiedliche Erreichbarkeit zwischen Stadt und Land. Welche Faktoren heranzuziehen sind, um das abzubilden, wird noch geprüft. Damit sind nicht die Öffnungszeiten gemeint.
114	Werden folgende rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigt: Mietobergrenzenkonzept? Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Kommune?	Ob es ein gerichtsfestes Mietobergrenzenkonzept gibt, wird abgefragt. Die Art und Weise sowie Intensität der Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Kommune ist nur über eine qualitative Befragung näherungsweise abzubilden. Insofern wird derzeit noch geprüft, ob dies erhebbar sein kann.
2.9 Mehrarbeit		
115	Wie werden Überstunden erfasst?	Angeordnete Überstunden werden berücksichtigt. Ein Teil der BA-Beschäftigten verfügt zudem über Zeitkonten, in denen die Lebensarbeitszeit der Beschäftigten dokumentiert wird. Diese werden ebenfalls berücksichtigt.
116	Sind Überstunden in der durchschnittlichen Arbeitszeit enthalten?	Nein – nicht soweit es sich um Mehrarbeit handelt. Siehe Antwort zu Frage 115. Ja – soweit es sich um angeordnete Überstunden handelt.
117	Was ist mit Arbeitszeiten unter Kappungsgrenze?	Siehe Antwort zu Frage 115. Für die diese Form der Mehrarbeit hat der Beschäftigte einen Anspruch auf Zeitausgleich, der i.d.R. auch genommen wird.

Nr.	Frage	Antwort
2.10 Rückstände		
118	Wie wird erfasst, was nicht bzw. nicht vollständig bearbeitet wurde und wofür Arbeitskapazität zur Verfügung stehen müsste?	Erfasste und dokumentierte Arbeitsrückstände werden erfasst. Voraussetzung ist eine im Zeitraum gleichbleibende Zählmethode. „Verdeckte“ Rückstände können nicht erfasst werden. Derzeit wird aber überlegt, wie wir die Thematik über qualitative Fragestellungen (Einschätzung der Beschäftigten) erheben können.
119	Was ist die Definition von Rückständen?	Es gibt keine für alle gemeinsamen Einrichtungen gültige Definition. Entscheidend ist jedoch, dass Rückstände nicht differenziert nach einzelnen zu erledigenden Aufgaben erhoben werden. Üblicherweise werden nur entweder Akten oder Vorgänge / Posteingangsstücke gezählt. Insofern kann die individuelle erhobene Anzahl der Rückstände nur qualitativ berücksichtigt werden. Eine unmittelbare Umrechnung von Rückständen in notwendigerweise einzusetzender Erledigungsaufwand ist nicht möglich.
120	Wenn alle MA nach Vorschrift handeln, gehen Rückstände nach oben. Dies ist nicht zu vernachlässigende Größe im SGB II. Wird das erfasst? Vorschlag: Einfügen von Rückständen im Tool neben % pro Aufgabe würde Akzeptanz der Befragung erhöhen. Zusätzlich evtl. subjektive Frage „Nehmen Sie alle Aufgaben wahr“ hinzufügen.	Grundsätzlich gehen wir davon aus (und müssen davon ausgehen), dass alle Beschäftigten vorschriftskonform im Rahmen ihres Ermessensspielraumes rechtlich richtig und zweckmäßig handeln. Wir überlegen aber im Augenblick, wie man die hier angefragte Thematik über zusätzliche Fragen, Einschätzungen der Beschäftigten erheben kann. Diese Einschätzungen würden als weitere Analysewerte der Diskussion für einen Orientierungswert beiseite gestellt.
121	Die Aufnahme des Ist-Momentes der Rückstände gestaltet sich schwierig, es gibt hohe Schwankungen im Jahresverlauf. Wäre eine monatliche Abfrage nicht besser?	Es soll eine Erhebung im Monatsverlauf stattfinden.
122	Zu Rückständen: Anzahl Fälle pro MA insgesamt wären nötig, Eingang und Ausgang, um Aussage zu ermöglichen im Verhältnis zu Jahresauslastung. Durchschnitt ist hier schwierig.	Im Rahmen des Projektes kann nur auf Datenbestände zurückgegriffen werden, wie sie standardmäßig im Jahr 2013 erhoben wurden.
123	Vergleichen Sie die Definition von Rückständen, die im Zuge der Einführung von Allegro verwendet wird?	Diese Definition kann als zusätzliche Information einfließen, aber für die Erhebung nicht genutzt werden, da rückwirkend eine Zählung nach einer veränderten Definition unmöglich ist.

Nr.	Frage	Antwort
2.11 Einsatz der Multiplikatoren		
124	Wie ist das Verhältnis von Multiplikator zu Angestellten?	Wir empfehlen ein Verhältnis von 1:100. Die Anzahl der einzusetzenden Multiplikatoren obliegt aber der Geschäftsführung.
125	Wie hoch ist der Aufwand für die Multiplikatoren?	Der Multiplikator muss einen Arbeitstag für die Einweisung durch den Auftragnehmer einplanen. Falls der Multiplikator Einweisungsveranstaltungen vor Ort durchführt, fällt pro Veranstaltung ein Aufwand von etwa zwei Stunden an. Der restliche Aufwand entsteht durch die Rückfragen der Beschäftigten vor Ort innerhalb der zweiwöchigen Erhebungsphase und hängt von der Anzahl der zu betreuenden Beschäftigten ab.
126	Wer ist als Multiplikator geeignet?	Wir empfehlen Beschäftigte auszuwählen, die sehr gute Kenntnisse zur Aufgabenwahrnehmung der Leistungsgewährung haben. Es wird erfahrungsgemäß vorrangig darum gehen, Fragen zur Einordnung einzelner Tätigkeiten in den Aufgabenkatalog zu beantworten. Wir empfehlen jedoch, keine unmittelbaren Führungskräfte, auch die Geschäftsführung nicht als Multiplikatoren einzusetzen, damit jeder Eindruck einer Leistungskontrolle vermieden werden kann.
127	Wie wird der Ausfall von Multiplikatoren kompensiert?	Es wird empfohlen, dass ein Multiplikator max. ca. 100 Beschäftigte betreut. Zudem könnte ein/e Vertreter/ in benannt werden, der/ die im Falle eines Ausfalls einspringt.
128	Wie gehe ich damit um, wenn mein/e Multiplikator/in während der Schulungen/Erhebungszeit im Urlaub ist?	Hilfreich wäre, einen Multiplikator zu benennen, der an der örtlich zugeordneten Schulung teilnehmen kann. Es besteht aber auch die Möglichkeit, an einer anderen der insgesamt 15 Schulungen teilzunehmen. Ohne Teilnahme an einer Schulung kann die Rolle des Multiplikators nicht wahrgenommen werden.
129	Was ist der Unterschied zwischen Koordinatoren und Multiplikatoren?	Koordinatoren sind bereits benannte primäre Ansprechpartner für das beauftragte Projektteam. Der/ die Koordinator/ -in soll die notwendigen Daten der gE (organisationsbezogene und personenbezogene Liste der MA, die an der Schätzung teilnehmen sollen) ermitteln und zur Verfügung stellen. Multiplikatoren werden von dem beauftragten Projektteam über die Durchführung der Jahresarbeitszeiterhebung informiert und sollen diese Informationen an die Beschäftigten weitergeben.