

21.03.2014

Version 4.0

# **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 der  
gemeinsamen Einrichtungen zur  
Jahresarbeitszeitschätzung und Beschäftigtenbefragung

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](http://www.bundesverwaltungsamt.de)

Stand: 21.03.2014  
Version 4.0

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

| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| A   | Grundsatzfragen zur Jahresarbeitszeitschätzung  |   |
| 1   | Wo wird die Zahl der individuell je gE ermittelten Feiertage erfasst?   | Die Brutto-Jahresarbeitszeit, darunter auch die relevante Anzahl von Feiertagen, wird vom Projektteam ermittelt und in die verfügbare Arbeitszeit des Jobcenters mit einbezogen. Dies führt dazu, dass jede/r Beschäftigte/r im Zuge der Erhebung 100 Prozent seiner Jahresarbeitszeit schätzt. Eine individuelle Angabe der Anzahl von Feiertagen aus Sicht der Beschäftigten ist nicht notwendig.   |
| 2   | Wie hoch ist die durchschnittliche Gesundheitsquote bundesweit?   | Das BMF veröffentlicht regelmäßig die durchschnittliche Anzahl Ausfalltage durch Erkrankungen und Kuren für Beamte und Angestellte der Bundesbehörden. Der aktuelle Durchschnittswert beträgt 18,88 Tage pro Vollzeitäquivalent für Beamte und 18,44 Tage pro Vollzeitäquivalent für Angestellte (vgl. BMF, Personalkostensätze für Kostenberechnungen/Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen, Juli 2012).   |
| 3   | Laut Präsentation für die Multiplikatoren (S. 10 ) kann für Beschäftigte, die im Laufe des Jahres 2013 weniger als 5% ihrer AZ für die LG gearbeitet haben, ein alternatives Erhebungsverfahren genutzt werden. Welches Erhebungsverfahren wäre hier zu nutzen? | Die Projektkoordinatorin bzw. der Projektkoordinator jeder gemeinsamen Einrichtung hat eine Teilnehmerliste derjenigen Personen an das Projektteam übersandt, welche im Jahr 2013 Aufgaben für die Leistungsgewährung erledigt haben, unabhängig von ihrer organisatorischen Zuordnung. Falls einzelne Personen nur unregelmäßig oder in kleinem Umfang Aufgaben für die Leistungsgewährung übernommen haben (Richtwert ca. 5%), besteht die Möglichkeit, dass die Arbeitszeit dieser Mitarbeiter vom Projektkoordinator gesondert übermittelt wird, damit diese nicht mit dem Aufwand der Erhebung belastet werden. Bitte nutzen Sie dazu das Formular: PBE LG gE Temporäre Aufwände.xls |
| 4   | Wie feinteilig ist die prozentuale Aufteilung des Aufwandes im Rahmen der Jahresarbeitszeitschätzung vorzunehmen? Sind Prozentwerte nur in den sechs Aufgabengruppen einzutragen oder bei jeder einzelnen der in den Gruppen nachfolgenden Aufgaben?            | Die Jahresarbeitszeitschätzung erfolgt auf der Ebene der 42 Aufgaben. Für jede im Jahr 2013 wahrgenommene Aufgabe muss ein Prozentwert geschätzt werden. Die Aufsummierung der Prozentwerte auf Ebene der 6 Aufgabengruppen erfolgt automatisch durch das Online-Tool.  |

| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| 5   | Warum kann ich nur 100% meiner Arbeitszeit verteilen, wenn ich eigentlich (grundsätzlich) mehr Zeitanteile für die Aufgabe benötige?  | Die Jahresarbeitszeitschätzung umfasst die Verteilung der Arbeitszeit pro Beschäftigte im Ist-Zustand. Angeordnete Überstunden wurden pauschal je gE erhoben. Es wird also nur die tatsächlich im Jahr 2013 geleistete Arbeitszeit verteilt und nicht die Arbeitszeit die idealerweise benötigt wird, um die Aufgaben zu erledigen. In dem Fragebogen zur qualitativen Befragung besteht aber die Möglichkeit Mehrbedarf auszuweisen.   |
| B   | Teilnehmende Beschäftigte   |   |
| 1   | Sind die Mitarbeiter im Jobcenter verpflichtet an der Befragung teilzunehmen? Falls nein, wie ist zu verfahren, wenn Mitarbeiter sich weigern?  | <p>Die Teilnahme an der Jahresarbeitszeitschätzung ist nicht freiwillig. Die Freiwilligkeit bezieht sich nur auf die Eigenständigkeit der gemeinsamen Einrichtungen, die entscheiden können, ob sie sich an diesem Projekt beteiligen. Wenn die gemeinsame Einrichtung teilnimmt, dann ist die Teilnahme der Beschäftigten an der Erhebung eine Arbeitsaufgabe, zu der sie verpflichtet sein sollten.</p> <p>Falls sich in Ausnahmefällen Beschäftigte nicht beteiligen können, ist für diese Personen das „Ersatzverfahren“ anzuwenden, indem nach Ablauf der Erhebung am 28.3. für die Nicht-Teilnehmer eine Ersatzperson gefunden werden muss, die nachträglich die Erhebung durchführt. Dies wird vom Projektteam über den/die Projektkoordinator/in zu organisieren sein.</p> <p>Die Mitarbeiterbefragung ist allerdings für jeden Mitarbeiter freiwillig. Auch wenn demzufolge wohl nicht alle teilnehmen werden, sind wir sicher, eine ausreichende Antwortanzahl (auch aus verschiedenen großen Jobcentern) zu erhalten, um statistisch verwertbare Ergebnisse zu erhalten.</p> |
| 2   | Nehmen Mitarbeiter, die ersatzweise für eine/n nicht mehr anwesenden Mitarbeiter/in die Jahresarbeitszeitschätzung durchführen, auch für diese/n an der freiwilligen Mitarbeiterbefragung teil? | Die Fragen in der Beschäftigtenbefragung können nur vom Beschäftigten persönlich beantwortet werden. „Ersatzpersonen“ sollten nicht für abwesende Beschäftigte an der Befragung teilnehmen.   |

| Nr. | Frage   | Antwort  |
|-----|---|--|
| 3   | Ist die Jahresarbeitszeitschätzung lediglich für Sachbearbeiter (und ggf. stellvertretende Teamleiter) gedacht ist, oder nehmen auch Teamleiter in der Leistung an der Jahresarbeitszeitschätzung teil?   | Es nehmen an der Jahresarbeitszeitschätzung diejenigen Beschäftigten teil, die im Jahr 2013 regelmäßig originäre Aufgaben der Leistungsgewährung nach dem TuK (Tätigkeits- und Kompetenzprofil der Bundesagentur für Arbeit) übernommen haben. Somit nehmen auch Teamleiter aus dem Bereich Leistungsgewährung an der Schätzung teil.  |
| 4   | Sollen Arbeitsvermittler grundsätzlich an der Befragung teilnehmen?   | An der Erhebung nehmen diejenigen Mitarbeiter teil, die im Jahr Aufgaben für die Leistungsgewährung wahrgenommen haben. Grundsätzlich nehmen Mitarbeiter aus M&I nicht teil, falls sie nicht auch regelmäßig für die Leistungsgewährung tätig waren, wie es z.B. in sogenannten Mischarbeitsplätzen der Fall ist.  |
| 5   | Welche Möglichkeiten gibt es für Personen, die nicht in der Leistungsgewährung arbeiten, an der qualitativen Befragung der Beschäftigten teilzunehmen?  | Die Beschäftigtenbefragung findet im Rahmen des Projektes „Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGBII“ statt und richtet sich demnach nur an Beschäftigte, die Aufgaben des Bereiches Leistungsgewährung wahrnehmen. Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass weitere Beschäftigte nicht eingebunden werden können.  |
| 6   | Anlässlich der Informationsveranstaltungen wurde mitgeteilt, dass die Mitarbeiter „OWIG“ nicht an der Befragung teilnehmen. Es wurde festgestellt, dass die Aufgaben für OWIG im Aufgabenkatalog gemäß Aufgabennummer 6.3 mit aufgeführt wurden. Sollen die Mitarbeiter „OWIG“ an der Befragung teilnehmen? | So wie kommuniziert, nehmen die Mitarbeiter "OWIG" an der Umfrage nicht teil. Es gibt aber gE, in denen Mitarbeiter der Leistungsgewährung auch OWIG-Aufgaben wahrnehmen. Damit diese Mitarbeiter auch 100% ihres Aufwandes schätzen können, werden diese Aufgaben unter 6.3 aufgeführt.   |
| 7   | Können Beschäftigte, die im März 2014 eine Stelle angetreten haben, an der Beschäftigtenbefragung teilnehmen?   | Wenn die Stelle in 2013 besetzt war, der/die alte StelleninhaberIn aber nicht mehr da ist, schätzt der/die neue StelleninhaberIn. Bitte haben Sie jedoch dafür Verständnis, dass eine Teilnahme der Beschäftigten, die erst im März eine Stelle neu angetreten haben, an der Beschäftigtenbefragung nicht möglich ist. Zum einen, weil sich die Umfrage nur auf den Betrachtungszeitraum 1.1.2013 bis 31.12.2013 bezieht und zum anderen, weil sich die Beschäftigten in der Einarbeitungszeit befinden und somit bestimmte Fragestellungen ggf. nicht korrekt einschätzen können (vgl. auch Antwort auf Frage 2).<br>Die Fluktuation der Beschäftigten innerhalb der gE ist ein wichtiger Indikator, der nicht ausgeblendet wird, sondern gesondert über die Organisationsdaten erhoben wird. Dies erfolgt über den zuständigen Projektkoordinator in Ihrer gE. |

| Nr.                      | Frage   | Antwort   |
|--------------------------|---|---|
| 8                        | Nehmen Teamassistenten an der Befragung teil? (Aufgabennummer 4.3).   | Ähnlich wie bei Frage 6, nehmen die Teamassistenten an der Umfrage nicht teil. Falls aber Mitarbeiter der Leistungsgewährung Aufgaben der Postbearbeitung und Aktenhaltung wahrnehmen, sind diese Aufwände unter 4.3 zu buchen.   |
| 9                        | Nehmen MitarbeiterInnen der Widerspruchsstelle teil?  | Für die Erhebung im Rahmen dieses Projektes gilt: Die Widerspruchsstelle ist nicht Bestandteil der Leistungsgewährung und nimmt nicht an der Erhebung teil. Im Rahmen eines gesonderten Erhebungsbogens, der von den ProjektkoordinatorInnen ausgefüllt wurde, haben wir erhoben, wie die Erstbearbeitung der Widersprüche organisiert ist. |
| 10                       | Können/dürfen die Teamleiter/Ersatzperson die ID und das ursprüngliche Passwort der „ausgeschiedenen Personen“ für die Arbeitszeitschätzung bereits nutzen? Oder werden für diese gesonderte Kennungen im Zuge der Nacherhebung an die Projektkoordinatoren übersandt?          | Die Vertretungspersonen können die Schätzung auch während der regulären Erhebungsphase schon für abwesende Personen durchführen wenn gewährleistet ist, dass diese das selbst während der Erhebung nicht erledigen können.  |
| <b>C Aufgabenkatalog</b> |   |   |
| 1                        | Ist der per E-Mail versendete bzw. der auf der SGB II-Info Seite eingestellte Aufgabenkatalog identisch mit dem Aufgabenkatalog, der im Rahmen der Jahresarbeitszeitschätzung für die Mitarbeiter der Leistungsabteilungen bereitgestellt wird?                                 | Beide Versionen des Aufgabenkataloges sind identisch.   |
| 2                        | Was ist unter der Aufgabe "1.3 Verwaltung des Geschäftsbereichs" zu verstehen?  | Unter 1.3 sind allgemeine Tätigkeiten gemeint, wie z.B. Nachbestellung von Büromaterial.  |
| 3                        | Welche Aufgaben sind unter Poststelle zu verstehen?   | Die Poststelle ist Bestandteil des „internen Services“ und nicht Bestandteil der Leistungsgewährung, weswegen diese Aufgabe unter Kapitel 6 steht. Es gibt ja Mini-Jobcenter, in denen sehr viel in Personalunion an einer Stelle erledigt wird. Dagegen ist die Bearbeitung der Post der Leistungsgewährung unter 4.3 zu buchen.           |
| 4                        | Im Leitfaden zur Arbeitszeitschätzung steht geschrieben, dass eine Arbeitszeitschätzung in Summe immer 100% der Arbeitszeit ergeben muss. Wie sieht es bei Mitarbeitern aus, die für die Leistungssachbearbeitung nur einen Teil der Arbeitszeit von 100% verwenden (z.B. 45%)? | In Summe sind immer 100% der Arbeitszeit zu verteilen. In der Erhebung sind die Kapazitätsanteile, die nicht zur Leistungsgewährung gehören, den Kapiteln 5. und 6. des Aufgabenkatalogs zuzuordnen.  |

| Nr. | Frage  | Antwort  |
|-----|--|--|
| 5   | <p>Auf welcher Ebene ist die Eingabe der Prozentwerte für die Schätzung erforderlich?</p> <p>a) Auf der Ebene, der soweit zutreffend, 42 Einzelaufgaben?<br/>b) Auf der Ebene, der soweit zutreffend, 6 Aufgabengruppen?</p> | <p>Die Jahresarbeitszeit wird auf Ebene der 42 Einzelaufgaben verteilt. Auf Ebene der 6 Aufgabengruppen kann nicht geschätzt werden.</p>   |
| 6   | <p>Stimmt es, dass es für den Bereich SGG keinen eigenen Aufgabenblock gibt und dass diese Zeiten unter 6.2 (Aufgaben für weitere Organisationsbereiche) einzutragen sind?</p>   | <p>Ihre Annahme ist richtig, Aufwände für Aufgaben des Bereiches SGG sind unter 6.2 (Aufgaben für weitere Organisationsbereiche) zu buchen.</p>  |
| 7   | <p>Mitarbeiter, die BuT-Aufgaben erledigen, buchen ihre Arbeitszeit unter der Aufgabengruppe 5 "Bildung und Teilhabe" oder unter 6.2 "Aufgaben für weitere Organisationsbereiche wahrnehmen"?</p>                            | <p>Aufwände für BuT-Aufgaben (ohne Pauschale für die Ausstattung mit persönlichem Schulbedarf) werden unter dem Aufgabengruppe 5 verbucht.</p>   |
| 8   | <p>Eine Person war im Jahr 2013 mit mehr als 5% Ihrer Arbeitszeit im Bereich Leistungsgewährung tätig. Jedoch war sie im Rahmen des „Hamburger Modells“ tätig. Muss sie an der Befragung teilnehmen?</p>                     | <p>Teilnehmer an der Befragung sind alle Beschäftigten, die in 2013 Arbeitszeit für die Erledigung von Aufgaben der Leistungsgewährung eingesetzt haben. Die Abgrenzung ist in Anlehnung an die Tätigkeit und Kompetenzprofile (TuK) vorzunehmen. Falls die Tätigkeit im Rahmen des "Hamburger Modells" in den Bereich der Fallbearbeitung der Leistungsgewährung fällt, dann nimmt die Kollegin grundsätzlich an der Erhebung teil.</p> |
| 9   | <p>Wo werden die Aufgaben der Teamleitungen (nicht Leistungsgewährung) verbucht? Unter 1.1 "Führungsaufgaben" oder in der Aufgabengruppe 6: "Leistungsbereichsfremde Aufgaben"?</p>  | <p>Bitte orientieren Sie sich zunächst an den fachlichen Aspekten der Aufgaben und danach an den organisatorischen. Wenn Sie also als Führungskraft fachliche Aufgaben in leistungsbereichs<b>fremden</b> Bereichen erledigen, dann bitte unter Aufgabengruppe 6 buchen. Nur explizite nicht-fachliche Führungsaufgaben dann bitte unter Punkt 1.1 erfassen.</p>   |
| D   | <p>Betrachtungszeitraum</p>  |  |

| Nr. | Frage   | Antwort  |
|-----|---|--|
| E   | Datenschutz   |  |
| 1   | Werden Angaben einzelner Jobcenter an Ministerien oder an die BA weitergegeben und falls ja, welche?  | <p>Alle Angaben von Einzelpersonen sind anonymisiert und werden für die darauffolgende Auswertung pro Jobcenter aufsummiert. Danach werden die Einzeldaten gelöscht.</p> <p>Die summarischen Daten der einzelnen Jobcenter werden an den Auftraggeber BMAS und BLA übergeben.</p> <p>Wenn mit dem Projekt neue Schlüsselkennzahl(en) begründet werden, muss deren Ermittlung konkret und sehr genau begründet werden. Dies lässt sich nur aus den Einzeldaten der Jobcenter ableiten.</p>                              |
| 2   | Welche Folgen ergeben sich für die Gesamtbefragung, bzw. wie wird der Gesamtzweck der Untersuchung / der Teilnahme eines Jobcenters an der Befragung gefährdet, wenn die soziodemografischen Daten von den Beschäftigten in der qualitativen Mitarbeiterbefragung nicht angegeben werden? | <p>Alle Angaben in der qualitativen Mitarbeiterbefragung sind freiwillig; die Teilnahme an der Befragung ist nicht gefährdet, allerdings werden die Auswertungen nicht so aussagekräftig sein, wie im Falle einer kompletten Beantwortung der Fragen.</p>  |
| 3   | Ab welcher Teilnehmer/-innen-Anzahl werden die Daten der Befragung ausgewertet?   | <p>Grundsätzlich orientieren wir uns bei der Auswertung an eine Teilnehmerzahl, die größer als 5 sein sollte. Das genaue Vorgehen wird aber im Einzelfall entschieden, d.h. es wird pro JC entschieden, ob es datenschutzrelevante Entscheidungstatbestände gibt. Dazu werden anonyme Auswertungen zunächst mit der BfDI besprochen und gemeinsam eine Vorgehensweise besprochen. Auch der „Ausschuss Betreuungsschlüssel“ der JobCenter-Personalräte wird bei der grundsätzlichen Klärung dieser Frage beteiligt.</p> |



| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| F   | Wie funktioniert das Online-Tool?   |   |
| 1   | Können die im Online-Tool erfassten Daten ausgedruckt werden?   | Nein, das Ausdrucken der erfassten Daten im Online-Tool ist aus Datenschutzgründen nicht möglich, da nicht jeder Beschäftigte seinen eigenen Drucker hat. Sie können aber als Hilfestellung die per E-Mail erhaltenen Dokumente ausdrucken.   |
| 2   | Handelt es sich bei der Kurzanleitung zur Durchführung der Jahresarbeitszeitschätzung um das Dokument zur Bedienung des Webtools? | Die "Kurzanleitung zur Durchführung der Jahresarbeitszeitschätzung" ist eine knappe Beschreibung (1 Seite) der Schritte, die notwendig sind, um die Nettoarbeitszeit für das Jahr 2013 auf die einzelnen Aufgaben zu verteilen. Darüber hinaus gibt es einen "Leitfaden für Beschäftigte zur Durchführung der Jahresarbeitszeitschätzung", in dem u.a. die Bedienung des Webtools näher erläutert wird.   |
| 3   | Wie kann das Passwort zurückgesetzt werden?   | Das Passwort kann durch das Projektteam auf Anfrage des Projektkoordinators zurückgesetzt werden. Dabei gehen allerdings alle zwischengespeicherten Daten verloren.   |
| 4   | Sind die Jahresarbeitszeiteinschätzung und die Mitarbeiterbefragung getrennt abzuschicken?  | Ja, die Jahresarbeitszeiteinschätzung und die Mitarbeiterbefragung werden getrennt abgeschickt, d.h. der Abschluss des Schätzbogens und des Fragenbogens ist durch „Abschicken“ einzeln zu bestätigen. Zunächst ist die Jahresarbeitszeitschätzung abzuschließen und mit einer finalen Bestätigung zu versenden. Danach werden die Beschäftigten zur qualitativen Mitarbeiterbefragung weitergeleitet. Diese wird aber nur denjenigen Beschäftigten angezeigt, deren Geschäftsführungen unter Zustimmung des örtlichen Personalrates dem Projektteam die Bestätigung der Teilnahme der gE an der qualitativen Mitarbeiterbefragung übermittelt haben. |

| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| 5   | Wie erfährt der Mitarbeiter seine durchschnittliche Arbeitszeit?  | Wir gehen davon aus, dass die Beschäftigten ihre Arbeitszeit sehr gut einschätzen können und haben uns dagegen entschlossen, die individuellen Arbeitszeiten nochmals im Online-Tool darzustellen. Eine Plausibilisierung der Angaben über die Arbeitszeiten wird vom Projektteam vorgenommen.  |
| 6   | Wie werden die Mitarbeiter über ihre Identifikationsnummer informiert?  | Die Beschäftigten erhalten am 17.03. die Zugangsdaten zum Online-Tool per E-Mail von dem zuständigen Projektkoordinator in der gemeinsamen Einrichtung.   |
| 7   | Ist eine Anmeldung am Online-Tool vor dem 17.03.2014 grundsätzlich möglich?   | Das Online-Tool wird für die teilnehmenden Beschäftigten erst am 17.03. freigeschaltet.   |
| 8   | Gibt es Vorgaben für das neu zu vergebenen Passwort durch die Mitarbeiter (Anzahl Buchstaben/Zahlen)?   | Für das neu zu vergebende Passwort gibt es keinerlei Vorgaben.  |
| 9   | Wenn die Jahresarbeitszeiteinschätzung und die Beschäftigtenbefragung vom Beschäftigten abgesendet wurden, soll oder kann das Modul dann gelöscht werden? | Die Jahresarbeitszeiteinschätzung und die Beschäftigtenbefragung werden mit Hilfe eines Online-Tools durchgeführt. Ein Speichern oder eine Installation des Tools auf dem eigenen Computer ist nicht notwendig. Nach dem Absenden der Jahresarbeitszeitschätzung und der Beschäftigtenbefragung kann sich der Beschäftigte vom Tool abmelden. |
| 10  | Wie lange bleibt die Zwischenspeicherung der Daten im Online-Tool bestehen?   | Der/die Beschäftigte kann die eingegebenen Daten zwischenspeichern und die Jahresarbeitszeitschätzung oder die Beschäftigtenbefragung zu einem anderen Zeitpunkt fortfahren. Die zwischengespeicherten Daten bleiben im Online-Tool bis zum Ende der Befragung bestehen.  |
| 11  | Muss die Erhebung vom Arbeitsplatz aus durchgeführt werden oder kann dies auch von einem externen PC erledigt werden?                                     | Die Erhebung ist Online-basiert und kann von jedem PC mit Internetanschluss durchgeführt werden.  |
| 12  | Wieso erhalte ich eine Fehlermeldung bei der Anmeldung zum Online-Tool?   | Ggf. handelt es sich um ein kurzzeitiges, temporäres Serverproblem. Versuchen Sie bitte, sich noch einmal in das Tool einzuloggen. Falls es weiterhin Probleme geben sollte, teilen Sie uns bitte mit:<br>- ID des Beschäftigten<br>- Genaue Uhrzeit, wann das Problem aufgetreten ist<br>- Aktuelles Screenshot.                             |

| Nr. | Frage  | Antwort  |
|-----|--|--|
| G   | Umrechnung der Arbeitszeit in Prozent  |  |
| 1   | Können Sie mir bitte sagen wie ich die Größe der Excel-Tabelle verändere?                                  | <p>Versuchen Sie es damit, das Anzeigeformat zu vergrößern. Dazu gibt es zwei Möglichkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Drücken Sie auf den „+“-Button in der rechten unteren Ecke des Tabellenblatts.</li> <li>2. Oder drücken Sie unter dem Reiter „Ansicht“ auf „Zoom“ und vergrößern dort die Anzeigegröße.</li> </ol>  |
| 2   | Müssen die Teilnehmer in ihrem individuellen Tool die zu verteilende Jahresarbeitszeit selbst hinterlegen? | <p>Die Beschäftigten verteilen im Online-Tool 100 Prozent ihrer Jahresarbeitszeit. Weitere Angaben zur Arbeitszeit werden im Online-Tool durch die Beschäftigten nicht vorgenommen. Die individuelle Jahresarbeitszeit wurde von dem Koordinator gemeldet und wird der Identnummer automatisch zugeordnet. In der Hilfstabelle (Excel) zur Umrechnung der Arbeitszeit in Prozent tragen die Beschäftigten ihre durchschnittliche Wochenarbeitszeit für eine korrekte Berechnung ein. Die Daten aus der Umrechnungstabelle werden jedoch nicht in das Online-Tool übertragen.</p> |
| 3   | Die Umrechnungstabelle ist schreibgeschützt und funktioniert nicht.  | <p>Die Umrechnungstabelle ist bis auf die blau markierten Felder schreibgeschützt. Nur diese Felder können befüllt werden und können für die Berechnung der eigenen Arbeitszeit verwendet werden.</p>  |
| 4   | Die Exel-Tabelle befindet sich nicht unter dem Link der Arbeitszeitschätzung.                              | <p>Die Hilfstabelle zur Umrechnung der Arbeitszeit in Prozent sowie der Leitfaden zur Jahresarbeitszeitschätzung sind nicht mit dem Online-Tool verlinkt. Die Dateien wurden am 4.3.2014 per E-Mail versendet und können auf <a href="http://www.sgb2.info">www.sgb2.info</a> heruntergeladen werden.</p>  |
| 5   | Welchen Wert müssen die Beschäftigten in die Umrechnungstabelle eingeben?                                  | <p>Die Umrechnungstabelle wurde lediglich zur Unterstützung der Beschäftigten bereitgestellt. Sie dient als Hilfestellung, damit sich die erbrachte Arbeitszeit besser greifbar machen lässt. Die Tabelle ist nicht Teil der Erhebung und muss nicht ausgefüllt oder eingereicht werden.</p>   |

| Nr. | Frage  | Antwort  |
|-----|--|--|
| H   | Was mache ich wenn...?   |  |
| 1   | Wie kann ein blinder oder sehbehinderter Beschäftigte an die Erhebung teilnehmen?  | Das Online-Erfassungstool wurde auf Barrierefreiheit hin optimiert und sollte von blinden und sehbehinderten Beschäftigten genutzt werden können, sofern deren Computer entsprechend ausgestattet ist (Vorlese-Funktion, Braille-Ausgabe etc.). Falls der/die Beschäftigte über keine entsprechende Computerausstattung verfügt, sollte die Teilnahme an der Erfassung organisatorisch gelöst werden. So kann z.B. eine Vertrauensperson und Sehende (z.B. Schwerbehindertenbeauftragte oder Arbeitsassistenten) bei der Zeiterfassung und der Beantwortung von Fragen behilflich sein.  |
| 2   | Ich nehme zusätzliche Aufgaben seit dem 01.07.13 wahr. Wie berücksichtige ich das bei der prozentualen Verteilung der Jahresarbeitszeit? | Bitte verteilen Sie nach wie vor Ihre komplette Wochenarbeitszeit für das Jahr 2013. Der zeitliche Aufwand, der für die Erledigung der neuen Aufgaben notwendig war, wird unter 6.2 "Aufgaben für weitere Organisationsbereiche wahrnehmen" oder 6.4 "Erledigung von Aufgaben außerhalb des SGB II" gebucht.   |
| 3   | ... ich die Jahresarbeitszeitschätzung aus Versehen bereits abgeschickt habe ohne an der qualitativen Befragung teilzunehmen?            | In der Regel werden die TeilnehmerInnen nach der Jahresarbeitszeitschätzung direkt zur Beschäftigtenbefragung weitergeleitet.<br>Es ist aber vorgekommen, dass Beschäftigte nach Abschluss der Jahresarbeitszeitschätzung versehentlich auf den Button „Absenden“ statt „Absenden und weiter“ gedrückt haben und somit die komplette Umfrage abgeschlossen haben. Wie ist in diesem Fall vorzugehen?<br>Bitte nennen Sie uns die entsprechende ID. Wir werden dann die Umfrage zurücksetzen und die betroffene Person kann sich wieder unter dem individuellen (selber gewählten) Passwort in die Erhebung einloggen. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass alle zwischengespeicherten oder abgesendeten Daten (d.h. auch die Erhebung zur Jahresarbeitszeitschätzung) hiermit gelöscht werden. Die Jahresarbeitszeitschätzung und die Beschäftigtenbefragung müssen nochmals durchgeführt werden. Für das Zurücksetzen der Umfrage benötigen wir ein bis zwei Werktage. |
| 4   | ....ich mich nicht mit meinen Zugangsdaten einloggen kann?   | Bitte setzen Sie zwischen der Träger-Nummer und der ID einen Bindestrich (ohne Leerzeichen) und versuchen Sie es erneut.   |

| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| 5   | Mein Benutzername ist xxxx und Passwort ist xxx.  | Wir möchten Sie bitten, <b>davon abzusehen, uns in Kenntnis Ihres persönlichen Passwortes oder den Zugangsdaten von weiteren Personen zu setzen!</b> Wir kennen zwar die anonymisierten Zugangsdaten, können und dürfen diese jedoch nicht aufgrund der mit der Anfrage übermittelten Kontaktdaten mit einzelnen Personen in Verbindung bringen!  |
| 6   | ...ich aus dem Tool fliege, ohne mich abgemeldet zu haben?  | Bitte melden Sie sich erneut an. Falls Sie Ihre Eingaben zwischengespeichert haben, dann gibt das Tool eine Meldung darüber ab. Falls nicht, dann müssten Sie Ihre Eingaben wiederholen. Es gibt keine Zeitvorgabe, nach welcher sich das Tool automatisch schliesst.   |
| 7   | ...die Website für das Erhebungstool nicht öffnen kann?   | Falls Sie ggfs. eine Nachricht bezüglich eines Sicherheitszertifikates erhalten sollten, klicken Sie bitte auf „Laden fortsetzen“.<br><br>Bitte prüfen Sie auch, ob der Internetzugang vor Ort störungsfrei funktioniert und ob ggfs. individuelle Sicherheitseinstellungen Ihres Browsers das Öffnen des Webtools verhindern.<br><br>Bitte stellen Sie auch sicher, dass Sie die korrekte URL eingegeben haben:<br><a href="https://personalbemessung.jobcenter-ge.de/">https://personalbemessung.jobcenter-ge.de/</a> |
| 8   | ...ich mich abmelde, ohne die qualitative Befragung durchzuführen. Kann ich diese dann zu einem späteren Zeitpunkt durchführen? | Die Befragungen können getrennt voneinander durchgeführt werden. Die Daten werden in diesem Fall zwischengespeichert und die Teilnehmer können weiterhin bis zum Ende des Erhebungszeitraums darauf zugreifen, bis der qualitative Fragebogen final abgeschickt wird.   |
| 9   | ...es ein Performance-Problem mit dem Tool gibt?  | Ggf. hat es sich um ein kurzzeitiges, temporäres Problem gehandelt. Ihre Kollegen sollten bitte versuchen, sich noch einmal in das Tool einzuloggen. Falls es weiterhin Probleme geben sollte, teilen Sie uns bitte mit:<br>- ID<br>- Genaue Uhrzeit, wann das Problem aufgetreten ist<br>- Aktuelles Screenshot.   |

| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| 10  | ...ich meine Eingaben nicht zwischenspeichern kann?   | <p>In manchen Fällen wird das Zwischenspeichern zu früh abgebrochen. Bitte klicken Sie nur einmal (<b>kein Doppelklick!</b>) auf Zwischenspeichern und warten dann ab, bis der Hinweis "Ihr Zwischenstand wurde erfolgreich zwischengespeichert" erscheint.</p> <p>Falls es weiterhin Probleme geben sollte, teilen Sie uns bitte mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ID</li> <li>- Genaue Uhrzeit, wann das Problem aufgetreten ist</li> <li>- Aktuelles Screenshot.</li> </ul>  |
| I   | Wo erfasse ich Aufwände für...?   |   |
| 1   | Wie ist die Abgrenzung zwischen der Aufgabe Telefonie, die kein Bestandteil der Leistungsgewährung ist, und der Aufgabe "3.1. Beratung (telefonisch/persönlich) von Kunden" als Aufgabe der Leistungssachbearbeitung, zu verstehen? | <p>Bei der Durchführung der Jahresarbeitszeitschätzung buchen die Teilnehmer aus der Leistungsgewährung alle telefonische Beratung unter der Aufgabe 3.1. unabhängig davon, ob Telefonie eingekauft wurde oder nicht.</p> <p>Weil es keine klare Abgrenzungsdefinition gibt, müssen auch die Jobcenter so verfahren, bei denen keine Telefonie als Service genutzt werden kann und diese Aufgabe vollumfänglich von der Leistungsgewährung erbracht wird.</p>   |
| 2   | Können von HSB durchgeführte leistungsrechtliche interne Schulungen unter 1.1 erfasst werden, obwohl diese keine Führungskräfte sind?   | Nein, sondern bitte unter 1.4: Personal- und Organisationsentwicklung.  |
| 3   | Was ist unter "1.4 Externe und In-house-Schulungen" zu erfassen, die Teilnahme an oder die Durchführung der Schulungen?   | <p>Sowohl die Durchführung als auch die Teilnahme an den Schulungen sollten unter 1.4 erfasst werden.</p> <p>Ausnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Person der Leistungsgewährung hat eine Schulung für Dritte durchgeführt, die nicht zur Leistungsgewährung gehören und die Schulung hat sich auch nicht mit Themen der Leistungsgewährung befasst (Buchung unter 6.2 oder 6.4)</li> <li>- Schulungen zur Leistungsgewährung bei M&amp;I (Buchung unter 1.4)</li> <li>- Durchführung einer Schulung für die LG durch eine Führungskraft (Buchung unter 1.1).</li> </ul> |

| Nr. | Frage   | Antwort  |
|-----|---|--|
| 4   | Wo werden die Aufgaben des zentralen KRM verbucht?  | <p>Übt das zentrale KRM seine Aufgabe für die Leistungsgewährung dergestalt aus, dass eine konkrete Fallprüfung erfolgt (z.B. durch Akteneinsicht) und ist der Anteil für die LG nicht unerheblich, sollten diese Aufwände unter Aufgabe 1.7 gebucht werden.</p> <p>Liegt die Aufgabe jedoch vorwiegend im Bereich der Steuerung von Beschwerdeanliegen (Erfassung im System, Weiterleitung an den Fachbereich zur Stellungnahme und Übernahme der Stellungnahme in einen Antwortbrief) wäre es auch sonstiges Personal.</p> |
| 5   | Wo werden folgende Tätigkeiten der Unterhaltsbearbeitung gebucht: Erstellen eines Mahn- und Vollstreckungsbescheides, Einwände des Unterhaltspflichtigen, Gespräche mit Unterhaltspflichtigen (Nicht-Leistungsempfänger)? | Die genannten Tätigkeiten sind unter Aufgabe 3.17 zu buchen, da sie zu der Aufgabe „Prüfung und Durchsetzung von Unterhaltsansprüchen“ gehören. Diese Tätigkeiten sind in den Erläuterungen zu den Aufgaben nicht aufgeführt, da diese Erläuterungen nicht abschließend, sondern nur beispielhaft sind.  |
| 6   | In der Eingangszone erfolgt der erste Kontakt/ die Kundensteuerung. Wo ist diese erste Vorsprache und Vornahme der Kundensteuerung zuzuordnen?  | Der erste Kontakt/ die Kundensteuerung in der Eingangszone ist unter der Aufgabe 3.1 zu buchen, da es sich hier um eine Beratung der Kunden handelt, auch wenn diese nicht fachlich ist.   |
| 7   | Die Kolleginnen und Kollegen der Eingangszonen sind nicht zu 100% mit Aufgaben der Leistungsgewährung, sondern auch mit Aufgaben des Bereiches Markt und Integration beschäftigt. Wie buchen sie diesen Arbeitsaufwand?   | Die Beschäftigten der Eingangszone verteilen von ihrer 100% Arbeitszeit die entsprechende Anzahl Prozente (z.B. 50%) auf die Aufgaben im Leistungsbereich gemäß Aufgabenkatalog und den „Rest“ (z.B. 50%) dem Punkt 6.1 des Aufgabenkataloges "Aufgaben für den Organisationsbereich M&I wahrnehmen".  |
| 8   | Wenn eine Person im Jahr 2013 in einem anderen Jobcenter tätig war, muss diese Tätigkeit auch erfasst werden?   | Bitte erfassen Sie lediglich die Arbeitszeit, die Sie in Ihrem derzeitigen Jobcenter im Jahr 2013 erbracht haben. Tätigkeiten, die vorher in einem anderen Jobcenter erbracht wurden, sind nicht mit einzubeziehen.  |

| Nr. | Frage   | Antwort  |
|-----|---|--|
| 9   | Wo werden Fallbesprechungen zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern eingetragen?             | Besprechungen zur konkreten Fallbearbeitung, die auf Wunsch des Vorgesetzten erfolgen, sollten unter 1.6 Fachaufsicht gebucht werden. Besprechungen zur konkreten Fallbearbeitung, die auf Wunsch des Mitarbeiters erfolgen, werden zu der Aufgabe erfasst, wo sie thematisch verortet sind. So sind z.B. Besprechungen zur Bearbeitung/Prüfung/Bewilligung/Ablehnung von Weiterbewilligungsanträgen unter 3.1 zu buchen, Besprechungen zu Einkommensänderungen unter 3.9 usw. Falls in den Besprechungen ganze Fälle thematisiert werden, so sind die Aufwände anteilig auf alle relevanten Aufgaben der Aufgabengruppe 3 zu verteilen. Auch wenn es schwierig ist, diesen Aufwand den konkreten Aufgaben zuzuordnen, gehört er nichtdestotrotz zur Fallbearbeitung. Eine Möglichkeit ist, die Summe der Aufwände für alle Fallbesprechungen zu splitten und anteilig auf die relevanten Aufgaben der laufenden Fallbearbeitung zu verteilen. |
| J   | Beschäftigtenbefragung  |  |
| 1   | Kann der Fragebogen auch dann abgeschickt werden wenn nicht alle Fragen beantwortet wurden? | Bei der Beschäftigtenbefragung gibt es keine Pflichtfelder. Auch wenn (im Extremfall) dann gar keine Frage beantwortet wird, kann der Fragebogen abgeschlossen werden.   |
| 2   | Wird es für alle zu befragenden Personen einen einheitlichen Fragebogen geben?              | <p>Ja, es wird nur einen einheitlichen Fragebogen geben. Dieser wird auf etwa ein Dutzend Aufgaben Bezug nehmen. Ergänzend können auch aus dem Aufgabenkatalog noch weitere Aufgaben hinzugefügt werden.</p> <p>Bei der Beantwortung kann dann bei für das eigene Arbeitsgebiet nicht zutreffenden Aufgaben das Erhebungsfeld „Keine Aussage möglich“ angekreuzt werden.</p> <p>Bei der Einschätzung geht es auch um eine generelle Bewertung ohne die Nennung eines konkreten Wertes. Somit können diese Fragen auch unabhängig davon beantwortet werden, wie lange jemand eine Aufgabe wahrgenommen hat.</p>   |



| Nr. | Frage   | Antwort   |
|-----|---|---|
| 3   | Die Beantwortung des Mitarbeiterfragebogens zu Teil 2 der Untersuchung erfolgt ebenfalls im Web-Tool?   | Das ist korrekt. Wenn wir von der Geschäftsführung bzw. Ihnen als Projektkoordinator (unter Zustimmung des örtlichen Personalrates) eine Rückmeldung erhalten, dass die Beschäftigten an der qualitativen Befragung teilnehmen, dann werden diese im Anschluss an die Jahresarbeitszeitschätzung zum Fragebogen weitergeleitet.   |
| 4   | Wo finde ich die Powerpointpräsentation / Material zur Information der Beschäftigten über die Erhebung?   | Eine entsprechende Powerpoint-Präsentation ist Ende Februar per E-Mail an die Koordinatorinnen und Koordinatoren und an die Multiplikatorinnen und Multiplikatoren versandt worden.   |
| 5   | Zu 1.1 Zufriedenheitsempfinden, Frage 4: " ..der Strukturierungs- und Entscheidungskompetenz Ihres Vorgesetzten"<br>Sind hier die unmittelbaren Vorgesetzten oder die Führungskräfte (Team- oder Bereichsleitungen) gemeint?                | Die Frage ist bitte auf die unmittelbar vorgesetzte Führungskraft zu beziehen.  |
| 6   | Wird ein Leitfaden für Beschäftigte zur qualitativen Befragung bereit gestellt?   | Für die qualitative Befragung gibt es keinen Leitfaden für die Beschäftigten, da der Fragebogen sehr einfach und selbsterklärend aufgebaut ist. Zudem gibt es im Online-Tool einen Einleitungstext, in dem die Fragenblöcke und Antwortmöglichkeiten kurz erläutert werden.   |
| 7   | Falls ein Mitarbeiter die Beschäftigtenbefragung nicht ausfüllen möchte, kann er diese unbefüllt absenden oder soll diese dann gar nicht abgesendet werden? Kann das Tool auch ohne Absenden der Beschäftigtenbefragung geschlossen werden? | Falls ein Mitarbeiter an der Beschäftigtenbefragung nicht teilnehmen möchte, kann er sich nach Absenden der Jahresarbeitszeitschätzung vom Tool abmelden. Ein Absenden der Beschäftigtenbefragung ist in diesem Fall nicht notwendig.   |
| K   | Termine und Fristen   |   |
| 1   | Ist es möglich, vor Beginn der Erhebung mit der Kennung eines Mitarbeiters das Webtool „live“ zu demonstrieren?   | Aus organisatorischen Gründen ist es uns nicht möglich, vor dem 17. März einen Zugang zur Erhebung zu ermöglichen. Denn alle Informationen (auch die Rückmeldungen der jeweiligen Personalvertretungen zur qualitativen Befragung) müssen vor Start der Erhebung im Tool hinterlegt sein.<br>Bitte verwenden Sie für evtl. Infoveranstaltungen die Präsentation zur Information der Beschäftigten. Die Durchführung der Erhebung ist weitestgehend intuitiv und selbsterklärend und entspricht den detaillierten Screenshots in der Präsentation. |
| 2   | Ist eine Verschiebung der Jahresarbeitsschätzung/Mitarbeiterbefragung um 1 Woche möglich?   | Eine Verschiebung des Erhebungszeitraums können wir leider nicht ermöglichen.   |

| Nr. | Frage  | Antwort   |
|-----|--|---|
| L   | Weitere Fragen   |   |
| 1   | Bestehen Beteiligungsrechte der Gleichstellungsbeauftragten am Projekt und ist eine Beteiligung der Gleichstellungsbeauftragten erfolgt? | Wir gehen davon aus, dass die Geschäftsführung/ Projektkoordination bei der örtlichen Etablierung des Projektes die Beteiligungsrechte und -notwendigkeiten der Beauftragten und insbesondere der Gleichstellungsbeauftragten berücksichtigt hat. |