

Anlage 7

Glossar

Im Folgenden werden zentrale Begriffe der Zielvereinbarung erläutert. Das Glossar enthält insbesondere jene Begriffe, die beim Verständnis der Berechnungen zur Ermittlung der Ziel-Aktenraten sowie der definierten Standard-Kennzahlen hilfreich sind.

Bearbeitungszeit	Der Zeitraum, in dem aktiv an einem Antrag gearbeitet wird. Dies umfasst alle Tätigkeiten, die für die Sachaufklärung, Prüfung, Entscheidung und Dokumentation des Antrags erforderlich sind.
Durchlaufzeit	Die Gesamtzeitspanne, die ein Antrag im Amt für Soziales benötigt, um den gesamten Bearbeitungsprozess von der Einreichung bis zur endgültigen Entscheidung zu durchlaufen. Sie umfasst sowohl die Bearbeitungszeit als auch die Liege- und Wartezeit.
Fach- und Finanz-Monitoring	Unter Fach- und Finanz-Monitoring (FFM) wird ein Berichtswesen verstanden, das regelmäßig über den kennzahlbasierten Zielerreichungsstand informiert. Dabei werden bewährte Indikatoren aus bisherigen Indikatoren-Systemen durch neue Daten, die für gesamtstädtische Steuerungsentscheidungen benötigt werden, ergänzt.
Gesamtantragsmenge	Umfasst neben den Zahlfällen die Anträge, die nicht zu einem Leistungsanspruch führen (d.h. die „Posteingangsmenge an Anträgen“).
Gesamtarbeitsmenge	Neben der Gesamtantragsmenge gibt es weitere zu definierende Bearbeitungsvorgänge, die in den gesamten Workload eines Amtes für Soziales einfließen und welche zur Gesamtarbeitsmenge zählen (Auszug): <ul style="list-style-type: none"> • Weitergewährung prüfen • Akteneinsicht gewähren

	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung und Freigabe der monatlichen Zahlung im Fachverfahren durchführen • Widerspruchs- und Klagebearbeitung durchführen • Änderungen im laufenden Bezug prüfen • Leistungsfälle überweisen • Überprüfungsantrag bearbeiten
<p>Liegezeit</p>	<p>Der Zeitraum, in dem ein Antrag unbearbeitet bleibt aufgrund von Zeiten zwischen einzelnen Bearbeitungsschritten, die sich aufgrund von Umständen innerhalb des Einflussbereichs des Amtes für Soziales ergeben (z. B. interne organisatorische Verzögerungen aufgrund ausstehender Rückmeldung einer anderen Dienstkraft).</p>
<p>Prozessorientierte Personalbedarfsermittlung (PPBE)</p>	<p>Ein methodischer Ansatz zur Bestimmung des notwendigen Personalbedarfs, basierend auf den Arbeitsprozessen innerhalb einer Organisation. Ziel ist es, durch die Analyse von Arbeitsabläufen, Bearbeitungszeiten und Volumina sicherzustellen, dass ausreichend Personal verfügbar ist, um Prozesse effizient und fristgerecht abwickeln zu können. Das Konstrukt unterliegt einer Formel, welche die Arbeitsmenge mit der mittleren Bearbeitungszeit multipliziert und durch die Jahresarbeitszeitminuten dividiert. Das Ergebnis bildet die erforderlichen VZÄ für den untersuchten Bereich ab.</p> <p>Im Rahmen des Projektes wird/wurde ein hierfür notwendiger Vorschrift durch das GPM Mitte, als für das Politikfeld Soziales zuständiges Geschäftsprozessmanagement, für die 5 Leistungsarten ausgeführt. In Schätzworkshops wurden, unter Vertretung von jeweils vier bis sechs Bezirken durch Sachbearbeitende, die Prozesse für die jeweilige Hilfeart modelliert und im Anschluss die Bearbeitungszeit durch Schätzung ermittelt (Methode nach Refa /Org-Handbuch</p>

	<p>Bund). Damit wurde eine Komponente der voranstehenden Formel ermittelt (mittlere Bearbeitungszeit). Für die Mengenerfassung hat man sich im Vorhaben auf eine Erfassung der kundenbezogenen Arbeitsabläufe zunächst über eine digitale Strichliste (DiStriLi) geeinigt, da über die Software OPEN PROSOZ nicht alle notwendigen Daten erfasst werden können.</p> <p>Mit der DiStriLi werden demgegenüber auch nicht zahlungsrelevante Tätigkeiten erfasst, um ein reales Abbild der tatsächlichen Arbeitsmenge zu erhalten. Die hierdurch ermittelten und nach Plausibilisierung ggf. angepassten Größen werden in die Formel der PPBE eingesetzt. Das Soll-Ergebnis lässt sich dann in Vergleich zum Ist-Personalstand setzen und kann als Grundlage für entsprechende Anpassungen dienen.</p>
<p>Risikomanagement</p>	<p>Systematische Identifikation und Steuerung von Risiken, insbesondere Management finanzieller oder qualitativer Risiken, die durch die Gewährung unberechtigter Leistungen oder fehlerhafte Leistungsgewährungen oder unzureichender Leistungserbringung entstehen.</p>
<p>Steuerungsanreize/Abrechnungen</p>	<p>Steuerungsanreize / Abrechnungen sind Mechanismen, die Organisationen oder Mitarbeitende dazu motivieren, bestimmte Ziele zu erreichen oder Verhalten fördern, das den strategischen Vorgaben entspricht. Steuerungsanreize können finanziell oder nicht-finanziell sein.</p>
<p>Transferfeld</p>	<p>Ein Transferfeld bezeichnet ein Produktcluster aus dem Bereich materielle Hilfen Soziales. In dem vorliegenden Vorhaben werden folgende Transferfelder untersucht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grundsicherung bei Erwerbsminderung und im Alter (GruSi) / Hilfe zum Lebensunterhalt (HzL),

	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG), • Hilfe zur Pflege (HzP), • Eingliederungshilfe (EGH), • Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten (HzÜ). <p>Im Rahmen der PPBE beziehen sich die Transferfelder auf die folgenden Verwaltungsprodukte:</p> <p>GruSi/HzL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 78407 Grundsicherung im Alter (einschl. Darlehen) • 80011 Hilfe zum Lebensunterhalt Soz <p>AsylbLG:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80013 Verwaltungsprodukt AsylbLG, Bezirke <p>HzP</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80689 Hilfe zur Pflege (vollstationär) • 80690 Hilfe zur Pflege (ambulant/teilstationär) • 80487 Hilfebedarfsfeststellung <p>HzÜ</p> <ul style="list-style-type: none"> • 79076 Hilfen z. Überwindung bes. soz. Schwierigkeiten • 80633 Hilfebedarfsermittlung, sozialpädagogische Klient*innenberatung, Prüfung Zielerreichung) <p>EGH:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 80991 Bedarfsermittlung im Rahmen der Teilhabeplanung • 80992 Leistungsgewährungen für besondere Leistungen
Transferkostensteuerung	<p>Ziel der Transferkostensteuerung ist es, die Kosten und die Effektivität von Transferleistungen sowie die Effizienz bei der Leistungsgewährung zu optimieren. In den im Vorhaben enthaltenen Leistungsarten sind im Zielvereinbarungsprozess potentielle Stellschrauben für eine verbesserte Transferkostensteuerung zu identifizieren und</p>

	<p>entsprechende Maßnahmen zu entwickeln. Je nach Leistungsart könnten dies bspw. sein:</p> <ul style="list-style-type: none">- Erprobung eines strukturierten Systems zur Qualitätssicherung/ Risikomanagement- Vorschläge zu Kriterien für Qualitäts-, Wirtschaftlichkeits- und Wirksamkeitsprüfungen bei Leistungsanbietern
Wartezeit	<p>Der Zeitraum, in dem ein Antrag unbearbeitet bleibt aufgrund von Zeiten zwischen einzelnen Bearbeitungsschritten, die sich aufgrund von Umständen außerhalb des Einflussbereichs des Amtes für Soziales ergeben (z. B. Verzögerungen aufgrund ausstehender Rückmeldung des Rentenversicherungsträgers).</p>
Zahlfall	<p>Ein Zahlfall bezeichnet die administrative Umsetzung einer positiven Entscheidung über einen Leistungsanspruch, bei der die finanzielle Unterstützung oder die zugewiesene Leistung tatsächlich an den Berechtigten ausgezahlt oder bereitgestellt wird.</p> <p>Zahlfälle bilden, wie unter PPBE schon dargestellt, eine Komponente der Gesamtarbeitsmenge ab.</p>