

# **Die Arbeitssituation in den Leistungsbereichen der Jobcenter NRW**

09.03.2012  
Jobcenter NRW  
Arbeitsgruppe der LAG NRW

# Die Arbeitssituation in den Leistungsbereichen

- ☞ führt zu erheblichen finanziellen Schäden
- ☞ überfordert Mitarbeiter
- ☞ verärgert Kunden
- ☞ gefährdet die Zielerreichung

## Inhaltsverzeichnis

1	Präambel .....	3
2	Ursachen .....	4
2.1	Dynamik.....	4
2.1.1	Rechtsänderung / Rechtsprechung.....	4
2.1.2	Weisungsflut.....	6
2.1.3	Umsetzung .....	6
2.2	Komplexität.....	7
2.2.1	Arbeitsplatzbeschreibung .....	7
2.2.2	zu berücksichtigende Gesetze .....	8
2.2.3	Prozessabläufe.....	9
2.2.4	Geschäftsprozessmodell der BA.....	10
2.3	Personalsituation.....	10
2.3.1	Fluktuation.....	10
2.3.2	Qualifikation.....	10
2.3.3	Finanzen / Stellenplan.....	10
2.4	Technik.....	11
2.5	Auswirkungen auf Kunden und Beschäftigte .....	13
3	Folgen.....	14
4	Lösungsansätze .....	16
4.1	Überprüfung der Personalbemessung .....	16
4.2	Prüfung und ggf. Umsetzung der aus der Praxis vorgeschlagenen Gesetzesänderungen .....	16
4.3	Einführung einer dem Verwaltungsaufwand gerecht werdenden Bagatellgrenze für Rückforderungsansprüche im Rahmen der Bundeshaushaltsordnung (BHO) .....	16
4.4	Überplanmäßige Personaleinstellungen bei unterjährig bekannten Personalabgängen (3-Monats-Regelung).....	16
4.5	Verwaltungsbudget.....	16
4.6	Fortführung der internen Prozessoptimierung.....	16
	Anhang 1 Tabelle der Änderungsgesetze	
	Anhang 2 Übersicht zu den Änderungen der Anwenderhinweise ab dem Jahr 2009	
	Anhang 3 Änderungen der fachlichen Hinweise des Trägers BA	
	Anhang 4 Zusammenstellung der wesentlichen Arbeitsschritte im Geldleistungsbereich SGB II	
	Anhang 5 Prüfchema (Auswahl von Fallbeispielen)	
	Anhang 6 Sammlung von Vorschlägen zur Rechts- und Verfahrensvereinfachung	

## 1 Präambel

Sieben Jahre Grundsicherung für Arbeitssuchende nach den Vorschriften des SGB II.

Sieben Jahre stetiges Bemühen, den Lebensunterhalt leistungsberechtigter Menschen schnell und zuverlässig sicherzustellen.

Sieben Jahre immer kompliziertere Rechtsentwicklung von einer pauschalen zu einer auf den Einzelfall abgestimmten Bedarfsfeststellung und Bedarfsdeckung.

Ein Rückblick? Eine Situationsbeschreibung?

Die Aufbauarbeit eines neuen Sozialleistungssystems liegt schon einige Jahre zurück. Die Qualitätsanforderungen nehmen verständlicherweise seit Jahren zu.

Mit dem Personalhaushalt 2009 wurde ein einheitlicher Maßstab für die Berechnung des zur Betreuung erforderlichen Personals festgelegt. Der Maßstab orientiert sich allerdings einerseits nur an der Anzahl laufender Bedarfsgemeinschaften und berücksichtigt andererseits die für eine sach- und fachgerechte Aufgabenerledigung notwendigen Arbeitsschritte nur unzureichend. Damit wurde eine Obergrenze gesetzt, die den heutigen gestiegenen Anforderungen bei weitem nicht mehr entspricht.

Die Jobcenter haben ihre **Gestaltungsspielräume genutzt und ihre Hausaufgaben gemacht!** Es wurden verschiedenste Organisationsformen in den Jobcentern erprobt und umgesetzt, Arbeitsprozesse optimiert, effiziente Arbeitsteilungen durch Einrichtung von Spezialisten-Teams (Unterhaltsheranziehung, Betreuung von Selbständigen oder Jugendlichen, usw.) vorgenommen, Dienstleistungen eingekauft, wenn dies wirtschaftlicher war. Die Aufbau- und Ablauforganisation haben interne und externe Beratungsstellen untersucht. Weitere Effizienzgewinne lassen sich nicht mehr erzielen.

Die Geschäftsführungen der Jobcenter haben die Grenze des Machbaren erreicht. Wenn **über viele Jahre hinweg in zahlreichen Jobcentern des Landes** eine Arbeitssituation im Geldleistungsbereich besteht, die

- zu erheblichen finanziellen Schäden führt,
- Mitarbeiter überfordert,
- Kunden verärgert und
- die Zielerreichung gefährdet,

dann ist **für jedermann offenkundig**, dass ein **strukturelles Problem** besteht, das nicht vor Ort von einer einzelnen Geschäftsführung gelöst werden kann.

Erforderlich ist vielmehr, dass die **SGB II-Leistungsträger Bund und Kommune**

- die Bedeutung des Geldleistungsbereichs für die rechtskonforme Umsetzung des SGB II erkennen,
- die Voraussetzungen für eine Personalausstattung schaffen, durch die eine sachgerechte Arbeitserledigung ermöglicht wird und
- damit dazu beitragen, die vorstehend genannten negativen Auswirkungen der Ist-Situation abzumildern.

Diese Ausarbeitung soll aufzeigen, unter welchen (geänderten) Bedingungen die Arbeiten in den Leistungsbereichen der Jobcenter erbracht werden und welche Folgen bei nicht auskömmlicher Personalausstattung zwangsläufig entstehen.

## 2 Ursachen

### 2.1 Dynamik

#### 2.1.1 Rechtsänderung / Rechtsprechung

Durch zahlreiche Gesetzesänderungen in den vergangenen Jahren ist die Bearbeitung von Leistungsfällen nicht leichter geworden. Die Beachtung der Änderungen inklusive der Besitzstandsregelungen, Rückwirkungen, Übergangsbestimmungen verkomplizieren die Abwicklung selbst einfacher Sachverhalte. Seit dem 1.1.2005 hat es 62 Gesetzesänderungen gegeben mit zum Teil erheblichen Änderungen (Liste siehe [Anhang 1](#))

Für Beschäftigte wird es vor dem Hintergrund der Rechtssystematik und den Rechtsverflechtungen immer schwieriger, eine auf den Einzelfall bezogene Leistung nach dem SGB II zu gewähren. Eine Personalkapazitäten einsparende Rechtslage durch Pauschalierung von Leistungen mit dem SGB II – wie ursprünglich mit Einführung des SGB II angedacht und geplant – sieht in der heutigen Praxis eher umgekehrt aus. Dies soll an einigen Beispielen deutlicher gemacht werden:

- **Persönlicher Schulbedarf**

Durch diese neue Leistung (zwischenzeitlich im „Bildungs- und Teilhabe-Paket“ enthalten) hat sich der Aufwand der Sachbearbeitung nicht unerheblich erhöht. In einem Viertel aller Bedarfsgemeinschaften ist zwischenzeitlich nun zu zwei Terminen im Jahr „Schulbedarf“ zu bewilligen. Hierzu müssen je nach Alter der Kinder aktuelle Schulbescheinigungen angefordert werden.

- **Mehrbedarf für dezentrale Warmwasseraufbereitung**

Für Zeiten vor dem 1. Januar 2011 ging der Gesetzgeber davon aus, dass die Kosten für die Warmwasseraufbereitung in den Regelbedarfssätzen enthalten sind. Durch Rechtsprechung wurden die einzelnen Beträge je nach Höhe der anzuwendenden Regelbedarfssätze festgelegt. Darüber hinaus war eine „Günstiger-Prüfung“ nach der Heizkostenverordnung vorzunehmen und die entsprechenden Beträge bei den Kosten für die Heizung in Abzug zu bringen, soweit die Kosten für die Warmwasseraufbereitung in den Abschlägen für eine Zentralheizung enthalten waren. Soweit die Regelbedarfssätze aktualisiert wurden, mussten fast sämtliche Leistungsfälle wegen „Cent-Beträgen“ neu berechnet und beschieden werden. Der hierfür zu betreibende Verwaltungsaufwand stand in keinem Verhältnis zu dessen Ergebnis.

Durch die Rechtsänderung zum 1. Januar 2011 (der Gesetzgeber hatte nunmehr die Regelbedarfe neu festgelegt und die Kosten für Warmwasseraufbereitung, soweit sie zentral erfolgte, den Kosten für die Unterkunft und Heizung [KdU] zugeordnet), wurde nunmehr ein Anspruch auf einen Mehrbedarf für eine dezentrale Warmwasseraufbereitung normiert. Die Höhe orientiert sich je nach der Rolle und dem Lebensalter der Mitglieder innerhalb einer Bedarfsgemeinschaft prozentual an die Höhe der jeweiligen Regelbedarfe. Deshalb musste praktisch jeder Leistungsfall neu berechnet und beschieden werden. Die sich für jede einzelne Person der Bedarfsgemeinschaft ergebende Höhe wurde anschließend auf volle Eurobeträge gerundet. Bei etwa 90 Prozent aller Fälle musste die bislang vorgenommene Kürzung von den Heizkosten zurückgenommen und nachgezahlt werden, bei den anderen 10 Prozent war der Mehrbedarf für dezentrale Warmwasseraufbereitung zu gewähren und nachzuzahlen. Der Aufwand betrug ca. 45 Minuten pro Fall (Ermittlungen zur Heizungsart, Berechnung und Vorgabe, teilweise Erlass mehrerer Bescheide). Der Zeitaufwand ergab sich auch, weil für jede Person einzeln ein Mehrbedarf zu errechnen und in A2LL einzupflegen war. Bei jedem Bewilligungszeitraum (i.d.R. 6 Monate) war zu beachten, ob nicht eine Person eine höhere Altersstufe erreichte und somit ein höherer Mehrbedarf anzusetzen war.

Nach Auslaufen der Übergangsregelung dürfen die Mehrbedarfe ab 2012 nun nicht mehr gerundet werden. Seit der gesetzlichen Neuregelung und dem Wegfall der Heizkostenbereinigung müssen sämtliche betroffenen Fälle nun zum wiederholten Mal aufgegriffen werden. Bei der erneuten Anpassung der Mehrbedarfe durch Wegfall der Rundung sowie Erhöhung der maßgebenden Regelbedarfe zum 1. Januar 2012 ergeben sich Auswirkungen im „Cent“-Bereich. Im Vergleich zu der Arbeit, die in dieser Zeit liegen bleibt und dringlicher ist (z.B. Bearbeitung von Neufällen, Einkommensanpassungen, Mietänderungen, etc.), steht dies in keiner Relation. Tendenziell sind etwa 50 Prozent aller Bedarfsgemeinschaften betroffen. Der sich ergebende Arbeitsaufwand ist kaum abschätzbar.

- **unabweisbare, laufende besondere Bedarfe in Härtefällen (§ 21 Abs. 6 SGB II)**

Diese Anträge sind teilweise sehr zeitintensiv, da der jeweilige Einzelfall mitunter detailliert ermittelt werden muss, um die Anspruchsvoraussetzungen prüfen zu können (Beispiel: Wann können welche Kosten für eine Haushaltshilfe übernommen werden?).

- **„temporäre Bedarfsgemeinschaften“**

Halten sich Kinder nur an einzelnen Tagen bei einem Elternteil auf, so sind diese Tage im Fachverfahren A2LL vorzugeben. Dabei ist jeder Tatbestand nach erfolgtem Aufenthalt auch wieder zu beenden. In den meisten Fällen handelt es sich um regelmäßige Besuche an den Wochenenden, jedes Kind muss also z.B. ab Freitag in die Bedarfsgemeinschaft aufgenommen werden, ab Sonntag ist der Leistungsbezug zu beenden. Ein versierter Anwender benötigt für ein Wochenende 2 Minuten. Bei einer halbjährlichen Bewilligung mit meist 14-tägig wechselnden Wochenendbetreuungen sind 13 Wochenenden bei einem Bewilligungszeitraum vorzugeben. Die Mindestbearbeitungszeit beträgt demnach 26 Minuten, unter Berücksichtigung der notwendigen kalendermäßigen Festlegung der Tage ist eine Bearbeitung unter 30 Minuten nicht realisierbar. Sofern Betreuungszeiten zusätzlich während der Woche oder in den Ferien stattfinden, erhöht sich ggf. der zeitliche Aufwand entsprechend.

Dazu ist zu beachten, dass bei Einkommen aus Kindergeld dieses während der Abwesenheitszeiten des Kindes als Einkommen des Elternteils und nicht beim Kind, wie es sonst üblich ist, zu berücksichtigen ist. Das bedeutet eine Eingabe des entsprechenden Tatbestandes im Fachverfahren A2LL, wobei der einzugebende Betrag vorher händisch zu errechnen ist, da das Fachverfahren A2LL eingegebene Beträge als Monatsbetrag auf Einzeltage umrechnet. Von dieser Fallgestaltung sind ca. 1-2 Prozent aller Bedarfsgemeinschaften betroffen.

Hinzu kommt der Aufwand zur vollständigen Sachverhaltsermittlung der Betreuungstermine, da in den meisten Fällen ein Abgleich beim jeweils anderen Elternteil (falls auch im Leistungsbezug) erfolgen muss. Erfahrungsgemäß schließen sich hier dann oft auch noch Aufhebungs- und Rückforderungsverfahren an, die den Anforderungen der Sozialgerichtsbarkeit standhalten müssen. Der zeitliche Aufwand kann nicht beziffert werden, dürfte aber immens sein.

- **„Aufstocker“**

In kontinuierlichem Maße steigt der Anteil von Personen/Bedarfsgemeinschaften mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit (sog. „Aufstocker“). Diese Fälle machen etwa ein Drittel (Tendenz steigend!) des Kundenstammes aus. Ein für den Zielwert „Summe passiver Leistungen“ und integrationsrechtlich erfreulicher Faktor, gleichsam für den Leistungsbereich ein deutlicher Anstieg von Fällen mit zeitaufwendiger Bearbeitung.

Einerseits ist in diesen Fällen, wegen regelmäßig schwankenden Einkommens, eine monatliche Neuberechnung/Festsetzung der Leistungen notwendig. Andererseits kommt es deswegen auch regelmäßig zu Überzahlungen, die zu aufwendigen individualisierten Rückforderungen (insbesondere bei Mehr-Personen-Haushalten) führen. Nicht immer kann diese Bearbeitungsweise durch das Instrument der vorläufigen Bewilligung verhindert werden. Gleichsam führen Nachzahlungen auch – gegenüber sonstigen laufenden Fällen – zu Mehrarbeit und werden verständlicherweise von den betroffenen Kunden kurzfristig erwartet.

**Bereits die geplante Aufnahme einer Beschäftigung kann zu einer Belastung der Aktivierungs- und Integrationsarbeit** im Bereich Markt und Integration und damit zu negativen Auswirkungen auf die Kennzahlen / Ziele **führen**, weil aus Kundensicht das Grundbedürfnis nach materieller Sicherheit an erster Stelle steht. Der Prozess der Sicherstellung des Lebensunterhalts im Umfeld einer Arbeitsaufnahme ist aufwendig und wird als unsicher empfunden. Kunden nehmen von der Aufnahme einer befristeten Beschäftigung Abstand. Zum Prozessablauf wird auf [Ziffer 2.2.3](#) erster Aufzählungspunkt verwiesen.

### 2.1.2 Weisungsflut

#### ▪ **Fachverfahren A2LL**

Die Anzahl der Anwenderhinweise für das Fachverfahren A2LL hat sich von 69 (Anfang 2008) auf 92 (Ende 2011) erhöht. Auch inhaltlich sind diese in der Ausführung wesentlich komplizierter geworden. Zusätzliche Hinweise werden auch außerhalb der offiziellen Anwenderhinweise veröffentlicht. Eine Übersicht zu den Änderungen bei den Anwenderhinweisen in den Jahren 2008 -2012 ergibt sich aus [Anhang 2](#).

#### ▪ **Fachliche Hinweise des Trägers BA**

Die fachlichen Hinweise haben sich seit 2005 insgesamt 264-mal geändert ([Anhang 3](#)).

#### ▪ **Fachliche Hinweise des kommunalen Trägers**

Aufgrund in der Vergangenheit gesammelter Erfahrungen, Änderungen der gesetzlichen Bestimmungen, sowie durch Erkenntnisse aus der Rechtsprechung hat sich der Umfang der Weisungen des Kommunalen Trägers in den letzten 3 Jahren verdoppelt. Diese Verdoppelung der Weisungen hat allerdings nicht zur Vereinfachung der Bearbeitung geführt.

#### ▪ **Fachliche Hinweise und Verfahrensregelungen der Jobcenter**

Oftmals müssen Weisungen anderer Stellen auf die örtlichen Besonderheiten „runter gebrochen“ oder durch spezielle Regelungen ersetzt oder ergänzt werden.

### 2.1.3 Umsetzung

- Die Personalschlüssel lt. EMI POE bilden die tatsächlichen Anforderungen an eine sach- und fachgerechte Aufgabenerledigung nicht hinreichend ab.
- Neben dem Tagesgeschäft müssen regelmäßig oder situationsbedingt weitere Arbeiten verrichtet werden, wie z.B.
  - Auswertung von Datenabgleichen,
  - Abarbeitung von ERP-Listen (Verwahrungen)
  - Nacherfassung der Leistungen für den persönlichen Schulbedarf zum 01.02.2012, da A2LL eine frühzeitige Eingabe nicht zuließ
- Hinsichtlich der Qualitätsanforderungen existiert ein hoher Dokumentationsaufwand/-druck
- Der Informationsaustausch zwischen Geldleistungen sowie Markt und Integration ist sehr aufwändig, da es keine Verknüpfung vom Fachverfahren A2LL mit VerBIS gibt.
- Hoher Controlling-Druck, z.B.
  - Bearbeitungsgeschwindigkeit,
  - vermeidbare Stattgaben,
  - Erledigungsquote Datenabgleich, OWiG-Quote Datenabgleich,
  - Dauer Widerspruchsverfahren
- Hohe Fallfluktuation infolge Belegung am Arbeitsmarkt und Aktivierung durch den Bereich Markt und Integration führen zu einer Mehrarbeit im Geldleistungsbereich („Fall-Zu- und –Abgänge bedeuten noch mehr Arbeit als ein bekannter Bestandsfall“).



- Keine Steuerung über Ziele, sondern über Prozesse und Einzelvorgaben

## 2.2 Komplexität

### 2.2.1 Arbeitsplatzbeschreibung

Eine detaillierte Arbeitsplatzbeschreibung mit einzelnen Arbeitsschritten ist dem [Anhang 4](#) zu entnehmen.

Die Komplexität der Arbeiten soll exemplarisch am Beispiel der Kosten für die Unterkunft (KdU) verdeutlicht werden.

- ***kommunale Leistungen (KDU – Heizkosten - Instandhaltungskosten)***<sup>1</sup>

Die höchstrichterliche Rechtsprechung des Bundessozialgerichtes (und auch der Landessozialgerichte) hat in den vergangenen Jahren dazu geführt, dass eine immer differenzierte Auseinandersetzung und Prüfung bei den kommunalen Leistungen Unterkunft und Heizung im Einzelfall erforderlich ist.

Bei diesen Leistungen geht es nicht mehr darum – wie zu Beginn der ARGEen – nach etwaigen pauschalen Anhaltswerten Ausgaben zu beurteilen. Die Rechtsprechung erfordert eine enge Einzelfallprüfung, ob und in welchem Umfang Kosten der Unterkunft und Heizkosten angemessen sind.

Bei den Unterkunftskosten erfolgte eine Prüfung der Angemessenheit bisweilen nach Wohnraumgröße und Höhe der Mietkosten nach Wohnortlage. Mit der Rechtsprechung des Bundessozialgerichtes (Urteile vom 07.11.2006, Az.: B 7b AS 18/06 R und B 7b AS 10/06 R) ist die Angemessenheit der Unterkunftskosten nach der so genannten Produkttheorie, ausgehend von der Personenzahl, nunmehr nach Wohnraumgröße, Wohnungsstandard (Ausstattung und Höhe der Mietkosten) und Wohnungsverfügbarkeit zu prüfen. Eine um ein mehrfaches kompliziertere und umfassendere Einzelfallprüfung geht damit mittlerweile nach den individuellen Weisungslagen der kommunalen Träger einher.

Hinsichtlich der Angemessenheitsprüfung von Heizkosten entspricht es der gesicherten Rechtsprechung, dass eine Pauschalierung oder pauschalierte Deckelung der Heizkosten ohne konkreten Nachweis einer verschwenderischen Nutzung von Heizenergie nicht zulässig ist, sondern quadratmeterbezogene Richtlinien (= Pauschalen, Durchschnittswerte) nur Anhaltspunkte für eine Angemessenheit der Heizkosten bilden können, die aber immer den Besonderheiten des Einzelfalls anzupassen sind. Auch in diesem Punkt wird deutlich, dass eine nunmehr noch engere individuelle Prüfung und Auseinandersetzung mit den Einzelfällen erforderlich ist.

Die Überprüfung aller festgesetzten Werte wiederholt sich im Rahmen der Jahresendabrechnungen von Nebenkosten, Heizkosten usw. über die Vermieter / Energieversorger. Jede einzelne Abrechnung muss individuell auf übernahmefähige Kosten geprüft werden. Daran schließt sich eine Angemessenheitsüberprüfung von Unterkunfts- und Heizkosten für die Zukunft an. Die Prüfungen binden in ihrem Umfang enorme Kapazitäten.

Letztlich fordern auch die Übernahme von Instandhaltungskosten bei geschützten Eigenheimen (z.B. notwendige Erneuerung einer Heizungsanlage) eine detaillierte Prüfung in der Sachbearbeitung, unter Einschaltung sachkundiger Stellen, damit festgestellt werden kann, welche Maßnahmen in welchem Umfang erforderlich sind.

Auch die Erteilung einer Zusicherung wird – vor dem Hintergrund der o.g. Rechtsprechungsentwicklung – immer schwieriger.

<sup>1</sup> Text wurde dem „Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung“ des Netzwerkes Niedersächsischer ARGEen aus Anfang 2009 entnommen.



Zusammenfassend ist festzustellen, dass gerade die beschriebenen kommunalen Leistungen nach § 22 SGB II (und hier ist die Prüfung der einmaligen nach § 24 SGB II noch nicht eingeschlossen) in der Bearbeitung immer schwieriger und vor allem zeitaufwendiger geworden sind. Die Leistungen werden nicht wie die Regelleistungen durch Eingabe im Fachverfahren A2LL berechnet, sondern sie müssen durch individuelle Prüfung aufwendig für jeden Einzelfall ermittelt werden, bevor ein angemessener Betrag in das System eingegeben werden kann.

## 2.2.2 zu berücksichtigende Gesetze<sup>2</sup>

Die Anzahl der Rechtsgrundlagen, die beim Jobcenter Beschäftigte für die Leistungsbearbeitung zu beachten sind, werden zunehmend umfassender und deutlich schwieriger verständlich. Daneben wird auch die Verflechtung der Rechtsquellen untereinander immer verworrener. Das Sozialleistungssystem – früher ein für Verwaltungsmitarbeiter relativ einfach gegenüber Kunden erklärbares Netzwerk – wird zunehmender „ein Buch mit sieben Siegeln“.

Rechtskenntnisse sind mittlerweile insbesondere in folgenden Bereichen vorzuhalten (nicht abschließend):

- SGB I – Allgemeiner Teil
- SGB II – Grundsicherung für Arbeitssuchende
- SGB III – Recht der Arbeitsförderung
- SGB IV – Gemeinsame Vorschriften der Sozialversicherung
- SGB V – Gesetzliche Krankenversicherung
- SGB VI – Gesetzliche Rentenversicherung
- SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe
- SGB IX – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen
- SGB X – Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz
- SGB XI – soziale Pflegeversicherung
- SGB XII – Sozialhilfe Kinder und Jugendhilfe
- AsylbLG – Asylbewerberleistungsgesetz
- BAföG – Bundesausbildungsförderungsgesetz
- BErzGG – Bundeserziehungsgeldgesetz
- BEEG – Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz
- BKGG - Bundeskindergeldgesetz
- BGB (Unterhaltsrecht, Mietvertragsrecht, Erbrecht, Schadenersatzansprüche, Mietnebenkosten, etc.)
- UVG – Unterhaltsvorschussgesetz
- WoGG – Wohngeldgesetz
- VVG - Versicherungsvertragsgesetz > Förderung „Riester-Rente“ (mit Berechnung), Prüfung der Verwertung von Lebensversicherungen als Vermögen usw.
- OWiG – Ordnungswidrigkeitengesetz
- StGB – Strafgesetzbuch
- Arbeitsrecht
- Ausländerrecht
- Grundbesitzrecht (wegen Verwertung als Vermögen)
- Steuerrecht
- . . .

Für Beschäftigte wird es vor dem Hintergrund dieser Rechtssystematik und den Rechtsverflechtungen schwieriger eine auf den Einzelfall bezogene Leistung nach dem SGB II zu gewähren.

<sup>2</sup> Text wurde überwiegend dem „Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung“ des Netzwerkes Niedersächsischer ARGEn aus Anfang 2009 entnommen.

### 2.2.3 Prozessabläufe

#### ▪ **Vorausleistung für den laufenden Monat bei Zufluss eines neuen Einkommens**

Fließt im laufenden Monat neues Einkommen zu (z.B. Arbeitsaufnahme zum 10. eines Monats, Gehaltszahlung am Ende des Monats), ist dieses wegen des Zuflussprinzips bereits ab Beginn des Monats der Arbeitsaufnahme anzurechnen. Da Leistungen nach dem SGB II monatlich im Voraus erbracht werden, kommt es in solchen Fallgestaltungen regelmäßig zu aufwendigen Aufhebungs- und Rückzahlungsverfahren (s. nächster Aufzählungspunkt), da in den meisten Fällen die Arbeitsaufnahme und der voraussichtliche Zufluss der ersten Gehaltszahlung erst nach der bereits angewiesenen Monatszahlung der SGB II-Leistungen bekannt werden.

Sind die Daten der Arbeitsaufnahme, die voraussichtliche Höhe des Einkommens und der Zeitpunkt der ersten Gehaltszahlung (ausnahmsweise) frühzeitig bekannt, sind für den Monat des zu erwartenden Zuflusses in der Regel keine Leistungen mehr bzw. unter Anrechnung des zu erwartenden Einkommens zu erbringen. Damit stehen der leistungsberechtigten Person regelmäßig die notwendigen Mittel für die Bestreitung des Lebensunterhaltes für die Zeit bis zur ersten Gehaltszahlung nicht zur Verfügung.

Für diesen Fall hat der Gesetzgeber die Erbringung eines Darlehens für die Zeit bis zur ersten Gehaltszahlung vorgesehen. Ein Darlehen kann nur **auf Antrag** gewährt werden. Die Notwendigkeit des Darlehens ist von der leistungsberechtigten Person nachzuweisen. Vorrangig sind andere finanzielle Möglichkeiten zu nutzen (Einsatz eines bislang durch Freibeträge geschützten Vermögens der Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft, Vorschuss vom Arbeitgeber). Zur Prüfung dieser Voraussetzungen müssen u.a. aktuelle Kontoauszüge aller Kontoverbindungen vorgelegt werden. Über die Dauer und Höhe des Darlehens ist unter Berücksichtigung des Einzelfalles zu entscheiden und ein Bescheid zu erteilen. Darüber hinaus sind die Rückzahlungsmodalitäten festzulegen. Wird die Hilfebedürftigkeit nicht beendet, ist der Darlehensbetrag ab Beginn des auf die Auszahlung folgenden Monats durch monatliche Aufrechnung in Höhe von 10 Prozent des jeweiligen Regelbedarfs zu tilgen.

[zurück](#)

#### ▪ **Rückforderungen und Individualisierung<sup>3</sup>**

Bei den Leistungen nach dem SGB II handelt es sich nach der einschlägigen Rechtsprechung um Individualansprüche, die dem einzelnen Hilfebedürftigen gewährt werden. Eine Rückabwicklung (Aufhebung bzw. Erstattung) kann daher nur in dem Verhältnis der für den einzelnen Hilfebedürftigen erbrachten Leistungen erfolgen.

Dieses hat zur Folge, dass seit Januar 2007 bei Aufhebungs- und Rückforderungsentscheidungen inhaltlich zwischen den einzelnen Mitgliedern der Bedarfsgemeinschaft zu differenzieren ist. Rückforderungen sind damit hinsichtlich der Bedarfsgemeinschaftsmitglieder, der Rückforderungszeiträume und der Rückforderungssummen und mittlerweile sogar auch nach der jeweiligen Trägerschaft der Leistungen (BA / Kommune) personengenau aufzuschlüsseln. Dies ist eine enorm zeitintensive Bearbeitung, insbesondere mit der Fachanwendung A2LL, da Horizontalübersichten vor und nach Erfassung von Leistungsänderungen ausgedruckt und händische Berechnungen erfolgen müssen. Gegenüber jedem Bedarfsgemeinschaftsmitglied hat dann ein gesonderter Rückforderungsbescheid zu ergehen, der über A2LL aber nicht automatisch generiert werden kann. Jede einzelne Überzahlungsposition muss auf die einzelnen Mitglieder der Bedarfsgemeinschaft pro Überzahlungsmonat aufgeteilt und der jeweiligen Buchungsstelle zugeordnet werden.

<sup>3</sup> Text wurde dem „Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung“ des Netzwerkes Niedersächsischer ARGEn aus Anfang 2009 entnommen.

## 2.2.4 Geschäftsprozessmodell der BA

Mit HEGA 06/11 – 11a – hat der Träger BA den Jobcentern ein Geschäftsprozessmodell empfohlen, das die **Komplexität der Leistungssachbearbeitung in besonderer Weise anschaulich macht**. Einen kleinen Auszug vermittelt [Anhang 5](#).

## 2.3 Personalsituation

### 2.3.1 Fluktuation

Gerade der Wechsel der Organisationsform zum 01.01.2011 und das gesamte Jahr 2011 waren von erheblichen Personalabflüssen geprägt. Und dabei war nicht nur die große Anzahl der Beschäftigten, die zu ihren Trägern zurückgekehrt sind (vornehmlich zum kommunalen Träger) „erschreckend“ und beschwerend, sondern auch der mit dem Weggang verbundene Qualitätsverlust.

Darunter waren viele langjährige Leistungsträger, die mehr als nur eine freie Stelle hinterlassen. Ein konstanter und qualifizierter Personalkörper ist aber der Schlüssel für eine erfolgreiche Arbeit.

Als Gründe für eine hohe Personalfuktuation sind zu nennen:

- Arbeitsbelastung im Leistungsbereich (Wechsel auf attraktivere Stellen bei einem der beiden Träger oder bei anderen Arbeitgebern) und
- Befristung nach Teilzeit- und Befristungsgesetz

### 2.3.2 Qualifikation

Bei Wiederbesetzung einer frei gewordenen Stelle entsteht rechnerisch der Eindruck, dass der alte Zustand wieder hergestellt ist. Faktisch entlastet das neue Personal wegen der langen Einarbeitungszeit aber über viele Monate hinweg noch nicht, sondern stellt wegen des Einarbeitungsaufwands eher eine Belastung dar.

**Neues Personal hat vielfach keine fundierte Verwaltungsausbildung.** Dies löst einen enormen Qualifizierungsbedarf aus, der nur mit einem immensen personellen und materiellen Ressourceneinsatz befriedigt werden kann. In der Regel beträgt die Einarbeitungszeit bis zu einem Jahr. Dieser Aufwand steht in keinem Verhältnis zu einer Vertragsdauer nach dem Teilzeit- und Befristungsgesetz (2-Jahres-Vertrag).

Die durch Rechtsprechung und Gesetzesänderungen gestiegenen Anforderungen lösen aber **auch beim Stammpersonal** einen nicht zu unterschätzenden Qualifizierungsbedarf aus. Eine Tätigkeit im Leistungsbereich eines Jobcenters mit den hier in dieser Abhandlung beschriebenen qualitativ hochwertigen Anforderungen kann i.d.R. nur durch Beschäftigte des gehobenen Dienstes mit einer fundierten Ausbildung erfolgreich ausgeübt werden<sup>4</sup>. Aber hieran fehlt es. Im Laufe der letzten Jahre wurden viele „Potenzialträger“ aus der Ebene des mittleren Dienstes ohne ergänzende Qualifizierungsmaßnahmen mit Tätigkeiten des gehobenen Dienstes betraut. Daneben wurden viele „Seiteneinsteiger“ eingestellt. Den gestiegenen Anforderungen insbesondere im Verwaltungsrecht kann nur durch kontinuierliche Fortbildung begegnet werden.

### 2.3.3 Finanzen / Stellenplan

Darüber hinaus treten Vakanzen bei frei werdenden Stellen ein, da geeignetes Personal als Nachfolge nicht schnell genug gefunden werden kann und/oder Haushaltsmittel nicht ausreichen, um ganzjährig alle benötigten/stellenplanseitig bewilligten Stellen besetzt halten zu können.

<sup>4</sup> Das Verhältnis zwischen Beschäftigten des mittleren Dienstes zu Beschäftigten des gehobenen Dienstes sollte mindestens 50:50 betragen, damit eine adäquate Aufgabenteilung vorgenommen werden kann

## 2.4 Technik<sup>5</sup>

Die zur Umsetzung des Rechts und zur Kundensteuerung erforderliche Software ist umfassend. In allen Anwendungen sind vertiefte Kenntnisse erforderlich, da nicht nur eine Einsicht in die Programme, sondern auch eine Arbeit mit der Software notwendig ist. Nachfolgende Aufzählung (nicht abschließend) verdeutlicht dies:<sup>6</sup>

- A2LL – Fachverfahren für die Zahlbarmachung der Leistungen
- VerBIS – arbeitsmarktliche Kundendaten
- BK-Text – Textbearbeitung (mit z.T. umfangreichen Berechnungshilfen)
- ATV - Terminverwaltung
- zPDV – Zentrale Personendatenverwaltung der Bundesagentur
- ERP-SAP – Überweisung von Leistungen, Barauszahlungen, Sollstellungen von Forderungen
- DALG2 – Programm für den automatischen Datenabgleich nach § 52 SGB II
- ALG2-Arbeitshilfe
- MS Excel, MS Word, MS Outlook, MS PowerPoint
- KiWI - Kindergeld
- Beo – Kundenanmeldung

Einige Anmerkungen zu den Tücken bei der Anwendung:

### A2LL<sup>7</sup>

Zur Auszahlung der Grundsicherungsleistungen nach dem SGB II dient seit Beginn der AR-GEEn die Fachanwendung A2LL. Das Programm ist von gravierenden Schwierigkeiten und auftretenden Problemen/Fehlerquellen geprägt. Der Gedanke, dass EDV eine Arbeitserleichterung mit sich bringt, wird durch A2LL nicht erfüllt und kann – realistisch analysiert – wahrscheinlich auch nie durch ein Computerprogramm für Sozialleistungen erfüllt werden. Eine individuelle Fallberechnung per Hand gestaltet sich mittlerweile objektiv betrachtet oftmals einfacher, als das teilweise stundenlange Laborieren mit der EDV, um auf einen korrekten Auszahlungsbetrag zu kommen. Bei den Personalberechnungen wird insoweit nicht berücksichtigt, dass die unzureichende EDV im Bereich SGB II erhebliche Personalkapazitäten bindet.

Beispielhaft seien an dieser Stelle folgende Problemlagen beschrieben:

- auch heute noch stellenweise langwieriges Antwortzeitverhalten, so dass die Bearbeitung einzelner Vorgänge länger dauert.
- zum Teil sind die Berechnungen trotz richtiger Anwendung der Funktionalitäten falsch oder nicht nachvollziehbar, so dass nur die Einschaltung zentraler Stellen bleibt. Von dort erfolgt leider eine unzureichende Betreuung bzw. sie sind überfordert, so dass für Bearbeitungsprobleme oftmals keine zeitnahen Lösungen existieren. Das endet meistens mit eigenen kreierten Umgehungslösungen und manuellen Eingaben (welche zur Erläuterung der Bescheide dann wieder Freitext nach sich ziehen bzw. Kundennachfragen hervorrufen).
- Zahlungen werden manchmal nicht oder nur teilweise transferiert; das führt zu arbeits- und zeitaufwendigen Kundengesprächen, Barzahlungen müssen in den meisten Fällen veranlasst werden.

<sup>5</sup> gilt nicht für die kommunalen Jobcenter, da diese andere Software einsetzen

<sup>6</sup> Text wurde dem „Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung“ des Netzwerkes Niedersächsischer ARGEEn aus Anfang 2009 entnommen.

<sup>7</sup> Text wurde dem „Kompendium Betreuungsschlüssel contra Arbeitsbelastung“ des Netzwerkes Niedersächsischer ARGEEn aus Anfang 2009 entnommen.

- Das Aufspielen von Meilensteinen, automatischen zentralen Falländerungen oder Fehlerbehebungen führt zur umfangreichen manuellen Nachbearbeitungen vor Ort. Ungeplant werden dadurch beispielsweise Anordnungen storniert, (systembedingte) Fehlzahlungen generiert – die aufwendig zurückgefordert werden müssen –, Zahlungsangaben nicht an Zahlungsempfänger übermittelt oder Fälle komplett „zerschossen“.

Ausreichend als Beleg für die Schwierigkeiten, die die praktische Anwendung von A2LL nach sich zieht, ist im Übrigen ein 14-seitiger Anforderungskatalog des Deutschen Städtetags an die A2LL-Nachfolgesoftware; hier werden zahlreiche Vorschläge unterbreitet, wie eine praxisnahe Softwarelösung aussehen muss.

### **ERP**

Während der Nutzung von FINAS wurden die Forderungsdaten nach Erstellung eines Aufhebungs- und Erstattungsbescheides über Texte der Bürokommunikation (BK-Text) automatisch an das Kassenprogramm übertragen. Dies bedeutete in den Fällen, in denen bereits eine Anhörung zur Überzahlung im BK-Browser hinterlegt war, eine minimale Bearbeitungszeit für die abschließende Bearbeitung der Rückforderung. Der Arbeitsaufwand war durch die automatische Erzeugung der entsprechenden Kassenanordnungen vom Umfang der Rückforderung sowie von deren Zusammensetzung weitgehend unabhängig.

Seit Einführung der ERP-Software muss mit der Erstellung des Aufhebungs- und Erstattungsbescheides zusätzlich jede Forderung, getrennt nach Person und Leistungsart **manuell** über die Maske „Annahmeanordnung“ erfasst werden. Insbesondere durch die Umsetzung des Individualprinzips betrifft eine Rückforderung in aller Regel jedes Mitglied der Bedarfsgemeinschaft. Bei Bedarfsgemeinschaften mit einer höheren Personenzahl erhöht sich der Bearbeitungsaufwand dementsprechend.

Soll die Rückforderung durch Aufrechnung erfolgen (was eigentlich die Regel sein sollte), muss auch im Fachverfahren A2LL für jedes Mitglied der Bedarfsgemeinschaft demgegenüber eine Aufrechnung zulässig ist, entsprechendes veranlasst werden. Dies muss deshalb erfolgen, da jede Person gegen die eine Forderung besteht, in ERP eine eigene Vertragsgegenstandsnummer erhält. Die Vertragsgegenstandsnummer ist im Fachverfahren A2LL als Verwendungszweck für die Abzweigung an den Forderungseinzug zu verwenden. Entstehen hierbei Übertragungsfehler, können Einzahlungen nicht richtig zugeordnet werden. Dies löst weitere Mehrarbeit aus. Hierdurch können z.B. Einnahmen dem kommunalen Haushalt erst verspätet zugeordnet werden.

Hinzu kommt, dass seit April 2011 eine später hinzutretende Aufrechnung eine frühere verdrängt. Das erfordert eine umfangreiche manuelle Erfassung, da A2LL keine entsprechende Funktion bereithält, um die gesetzliche Regelung maschinell korrekt umzusetzen

Insgesamt kann durch die genannten Verfahrensweisen der Zeitaufwand für die Bearbeitung einer Rückforderung gegenüber einer Bedarfsgemeinschaft mit 3 oder mehr volljährigen Personen je nach Zusammensetzung der Forderung durchaus mit mindestens 1 Stunde veranschlagt werden. Dies bedeutet eine Verdoppelung der bisherigen Bearbeitungsdauer.

Seit ca. April 2011, nach der Umstellung von FINAS auf ERP, häufen sich die ERP-Bearbeitungslisten.

Durch die Umstellung des Programms/des Verwendungszwecks und der Kontonummer/BLZ werden diese Listen immer länger, da sich Fehler sowohl bei der Bearbeitung als auch bei Überweisungen durch Schuldner häufen.

Die Kontrolle und Abwicklung eines Falles dauert zwischen 20 - 30 Minuten.



Bei Zuständigkeitswechsel ist der Aufwand, die Teamkennzeichnung der einzelnen Forderungen in ERP anzupassen entsprechend hoch.

Dies sind nur einige wenige Problemfelder, in denen zusätzliche Arbeitskapazität durch das EDV-System gebunden wird.

## 2.5 Auswirkungen auf Kunden und Beschäftigte

- Nach Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Leistungsbereich ist die Steigerung der Belastung im Leistungsbereich erheblich. Die Erledigung des täglichen Geschäfts wird als nicht mehr leistbar empfunden. Das Kerngeschäft, die Entscheidung über Leistungsanträge und deren Zahlbarmachung, wird von vielem beeinträchtigt. Dabei zeigt die tägliche Erfahrung, dass es nur für ein „eingespieltes“ Team außerhalb von krankheits- und urlaubsbedingten Fehlzeiten in der Regel möglich ist, die anfallenden Arbeiten zu bewältigen, die unmittelbar mit dem Kerngeschäft verbunden sind. In Zeiträumen der unvermeidlichen Abwesenheit von Mitarbeitern wegen Krankheit, Urlaub, Fortbildung ist dies kaum noch möglich. (Geringe) Rückstände sind bereits der Normalfall.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind einer **hohen psychischen Belastung** ausgesetzt, da sie ständig **mit tiefgreifenden, teilweise existenziellen Problemen** der Kundinnen und Kunden konfrontiert werden. Sie werden nicht nur als Ansprechpartner für SGB II-Geldleistungsfragen angesehen, sondern auch für weitergehende Probleme wie Schuldverpflichtungen, persönliche Situationen als Folge materieller Not, etc.
- In vielen Fällen, insbesondere im Rahmen von Bearbeitungslisten, sind den Beschäftigten Fristen gesetzt. Daher erfolgt in aller Regel zunächst eine Priorisierung zu Lasten der eigentlichen Kernaufgaben. Auch angesetzte Hilfestellungen innerhalb der Leistungsbereiche genießen naturgemäß Vorrang vor der eigenen Kernaufgabe. Dabei ist die Notwendigkeit solcher Maßnahmen der Mehrheit der Beschäftigten bewusst. Erfahrungsgemäß erfolgt jedoch nur eine Verlagerung der Probleme. Das heißt, die Rückstandsspitzen betroffener Bereiche relativieren sich kurzfristig zu Ungunsten aller übrigen Bereiche. Die Möglichkeit, die eigene Sachbearbeitung aufzuarbeiten besteht in aller Regel – wenn dies überhaupt noch möglich ist – nur durch Ausschöpfung der Gleitzeitregelungen. Dies wird jedoch durch die entsprechend vorgegebenen Kappungsgrenzen reglementiert. Von vielen Beschäftigten wird diese Gesamtsituation, in der die eigenen Kapazitäten zur Bewältigung der scheinbar prioritär zu behandelnden Aufgaben einfach nicht ausreichen, als äußerst belastend empfunden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass insbesondere die Vernachlässigung der Kernaufgabe unmittelbare Kundenreaktionen hervorruft. Je nach Ausmaß kommt es in betroffenen Sachbearbeitungen dann erneut zu Belastungsspitzen, die alle übrigen Aufgaben in den Hintergrund drängen.
- Prägend für die Situation in den Leistungsbereichen ist aber auch die mit den stetigen rechtlichen Änderungen und deren Publikation einhergehende Informationsflut. Diese zu filtern und zu bewerten frisst Zeit und Kapazitäten und stellt unerfahrene Beschäftigte vor große Probleme (bis hin zur Demotivation angesichts des steten Wandels ihrer Aufgabe).
- Durch erhebliche Postrückstände besteht grundsätzlich die Gefahr, dass Anträge von Kunden (Neuanträge/Weiterbewilligungsanträge/Erstausstattung usw.) nicht zeitnah bearbeitet werden. Die hierdurch entstehende Unzufriedenheit findet ihren Niederschlag in Form von Kundenbeschwerden, welche entweder offiziell über das Kundenreaktionsmanagement gesteuert werden müssen, oder aber in der direkten Vorsprache im jeweiligen Leistungsbereich, sodass es hierdurch zu einer Bindung von Arbeitszeit kommt.
- Je größer der Rückstand ist, umso mehr Zeit muss für die Sortierung aufgewendet werden. Sortierrückstände führen ebenfalls wieder bei akuten Kundenanliegen zu Suchzeiten.

- Darüber hinaus droht ein Anstieg im Bereich der gerichtlichen Eilverfahren, da die Kunden gerade in diesen Verfahren eine schnellere Bearbeitung ihrer Anträge erkennen. Ebenso besteht die Gefahr der Zunahme von Untätigkeitsklagen.
- Hohe Erwartungshaltung der Leistungsberechtigten an eine Sofortbearbeitung jedes Anliegens.
- Hohe Vorsprachendichte und hohe Telefonkontaktdichte, da Sicherstellung des Lebensunterhalts vielfach von (nachvollziehbarer) primärer Bedeutung für die Leistungsberechtigten
- Schlechter Ruf gerade des Leistungsbereichs in der Öffentlichkeit
- *Hoher Grad der Fremdbestimmung / „Ohnmacht“*  
Hierbei handelt es sich mehr um einen „psychologischen“ Effekt: Der Großteil der beschriebenen Faktoren ist weder durch die Mitarbeiter noch durch Vorgesetzte beeinflussbar oder gar änderbar. Man fühlt sich der Gesetzgebung, der Rechtsprechung und der Administration (Ministerium bzw. BA als z. B. für A2LL und ERP verantwortlicher Träger) ausgeliefert und empfindet sich als Spielball. Der Grad der Selbstbestimmung ist klein – eigene Kreativität ist nicht gefragt, würde aber auch nicht zu einer gravierenden Änderung der Arbeitsbedingungen führen.
- Das Postaufkommen und die Kontaktdichte mit Kunden im Leistungsbereich nehmen seit Anbeginn drastisch zu. Die aufwendige Rechtssystematik, schwer verständliche Antragsunterlagen und Bescheide und zudem zahlreiche Rechtsänderungen führen vermehrt dazu, dass immer mehr Nachweise angefordert werden müssen, Kunden häufiger angeschrieben werden oder diese von sich aus Rat und Hilfe suchen.

### 3 Folgen<sup>8</sup>

- Steigende Fehlerraten, Qualitätsverlust. Informationsaustausch zwischen Leistungsbereich sowie Markt und Integration leidet (Integrationen gehen statistisch „verloren“).
- Eintritt von Vermögensschäden (Bund und Kommune)
  - Forderungen werden nicht innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Ausschlussfristen beziffert, sodass somit ein endgültiger Forderungsuntergang droht  
*Exkurs: In zwei Jobcenter mittlerer Größe (ca. 25.000 Bedarfsgemeinschaften) wurde übereinstimmend festgestellt, dass dadurch Vermögensschäden bis zu 1 Prozent der jährlich gezahlten passiven Leistungen (Bund und Kommune) entstehen.*
  - Darüber hinaus folgt aus dem Anstieg der Klage/Eilverfahren eine Potenzierung der Anwaltskosten.
- Unter Umständen erfolgt keine zeitnahe Reaktion auf mitgeteilte Pflichtverletzungen, sodass eine Sanktionierung nicht mehr möglich ist
- Mitgeteilte Veränderungen im Einkommensbereich werden nicht zeitnah ins Fachverfahren A2LL eingepflegt, sodass insofern aufwendige Aufhebungs- und Erstattungsverfahren drohen

<sup>8</sup> Einige Textpassagen wurden der Stellungnahme der LAG NRW zu den Auswirkungen der festgesetzten Betreuungsrelationen von Anfang 2009 entnommen



- **Zielsystem 2012**

Grundlage sämtlicher Kennzahlen ist der erwerbsfähige Leistungsberechtigte (eLB). Änderungen zum Status oder zur Höhe der gezahlten Leistungen werden nur beeinflusst, wenn diese Änderungen innerhalb einer **Wartezeit von drei Monaten** im Fachverfahren A2LL erfasst werden.

**Die Datenqualität im Fachverfahren A2LL ist damit Erfolgsfaktor für alle Kennzahlen.**

Damit ist eine zeitnahe Eingabe von Einkommensänderungen, Neuanträgen, Leistungsunterbrechungen und Rückforderungen überzahlter Leistungen unerlässlich. Kann dies infolge der Arbeitssituation im Leistungsbereich nicht sichergestellt werden, droht Zielverfehlung der Bundesziele 1-3, da nur durch eine rechtzeitige Bearbeitung im Leistungsbereich der jeweilige Nenner der gemessenen Kenngrößen korrigiert wird.

- Häufung von Kundenbeschwerden
- Mitarbeiterunzufriedenheit „Abwanderungsgedanken bzw. Abwanderung“
- Die Bereitschaft im Arbeitsbereich Leistungsbearbeitung tätig zu sein oder tätig werden zu wollen nimmt deutlich ab. Das Interesse gerade der kommunalen Mitarbeiter in andere Bereiche zu wechseln nimmt zu, auch wenn diese Wechselwünsche nicht immer gegenüber den Personal verwaltenden Bereichen der Quellorganisationen so deutlich artikuliert werden. Zudem werden die kommunalen Mitarbeiter noch mehr als bisher versuchen, innerhalb der Kommune auf andere Stellen zu wechseln. Die ohnehin schon hohe Personalfuktuation wird sich noch weiter verstärken. In der Folge sind neue Mitarbeiter in die komplizierte Materie einzuarbeiten, was wiederum zu einer erhöhten Belastung der verbliebenen Mitarbeiter führt.
- Der Beitrag der Beschäftigten in der Leistungsgewährung zum Erhalt des sozialen Friedens ist damit gefährdet!
- Auf das Personal wirkt sich die dargestellte Belastungssituation so aus, dass sich die „klassischen“ **Überlastungsmerkmale bei den Mitarbeitern** (psychische und/oder physische Überforderung des Personals, Zunahme von Langzeitausfällen) zeigen. Die Mitarbeiter sind nicht mehr bereit, die individuelle Verantwortung für das eigene Handeln zu übernehmen; was nicht unerheblich auch mit der Sorge vor möglichen Haftungsverfahren zusammenhängt. Die Krankheitsausfälle – auch aufgrund psychischer Erkrankungen – werden als Folge der Überbelastung steigen. Im Ergebnis können Anträge weder qualifiziert noch zeitnah bearbeitet werden
- Primär aufgrund der nach wie vor hohen Arbeitsbereitschaft und Motivation sowie des engen Zusammengehörigkeitsgefühls untereinander sind kurzzeitige Krankheitsausfälle des – zumeist recht jungen – Personals eher selten festzustellen. Stattdessen sind Feststellungen getroffen worden, dass Beschäftigte krank zur Arbeit erscheinen, unaufgefordert Überstunden leisten oder am Wochenende arbeiten kommen. Ursächlich hierfür ist die **Erkenntnis der Beschäftigten, dass „es mit der normalen Arbeitszeit nicht mehr geht“**. Groß ist die Sorge, dass bei einem Ausfall einerseits die Kolleginnen und Kollegen noch mehr belastet werden und andererseits man selbst – noch mehr – in Rückstand gerät. Nicht unproblematisch ist in diesem Zusammenhang, dass regelmäßig und in letzter Zeit verstärkt sogenannte „**Online-Samstage**“ seitens des Trägers BA angeboten werden, obwohl doch eine solche Arbeitszeitverteilung nicht ohne Beteiligung der Personalvertretung erfolgen kann. Oder geht man schon davon aus, dass die Beschäftigten der Jobcenter wegen der Arbeitsmenge eine Ausweitung der Arbeitszeit als „normal“ ansehen?

- Es stellt sich zunehmend Frustration ein, weil die Mitarbeiter ebenso wie die Führungskräfte an einer qualitativ hochwertigen Sachbearbeitung interessiert sind und sich dafür einsetzen. In jeder Handlungsempfehlung/Geschäftsanweisung der BA wird die **Erwartungshaltung des BMAS** an eine qualitativ hochwertige Leistungserbringung zum Ausdruck gebracht. Andererseits muss aber festgestellt werden, dass die Rahmenbedingungen **eine solche Sachbearbeitung tatsächlich nicht zulassen**.
- Der Beitrag der Beschäftigten im Leistungsbereich zur Zielerreichung muss nunmehr **Anerkennung** finden!

## 4 Lösungsansätze

### 4.1 Überprüfung der Personalbemessung

Es ist eine die tatsächlichen Anforderungen berücksichtigende Personalbedarfsberechnung durchzuführen. Diese soll auch Aussagen zur Stellenbewertung (m.D./g.D.) enthalten.

### 4.2 Prüfung und ggf. Umsetzung der aus der Praxis vorgeschlagenen Gesetzesänderungen

Der Träger BA sammelt seit einiger Zeit aus der Praxis Vorschläge zu Rechts- und Verfahrensvereinfachungen (Beispiel siehe [Anhang 6](#)). Zurzeit liegen 67 Vorschläge vor. Die Jobcenter in NRW erklären die Bereitschaft, sich an der Prüfung der eingereichten Vorschläge zu beteiligen, damit die Voraussetzungen für eine rasche Umsetzung geschaffen werden.

### 4.3 Einführung einer dem Verwaltungsaufwand gerecht werdenden Bagatellgrenze für Rückforderungsansprüche im Rahmen der Bundeshaushaltsordnung (BHO)

Nach den Kassenbestimmungen der BA ist z.Zt. nur ein Betrag bis zu 5 Euro niederzuschlagen, wenn nicht aufgerechnet werden kann.

### 4.4 Überplanmäßige Personaleinstellungen bei unterjährig bekannten Personalabgängen (3-Monats-Regelung)

Es sollte die Möglichkeit eingeräumt werden, bereits 3 Monate vor einem bekannten Personalabgang neues Personal einzustellen, damit dieses eingearbeitet eingesetzt und damit Qualitätsverlust minimiert werden kann.

### 4.5 Verwaltungsbudget

Aufstockung des Verwaltungsbudgets, um zumindest eine ganzjährige Besetzung aller benötigten Stellen gewährleisten zu können

### 4.6 Fortführung der internen Prozessoptimierung

Die Prozessoptimierung ist in den Jobcentern fortzuführen.

## Tabelle der Änderungsgesetze

[zurück](#)

<i>Änderndes Gesetz</i>	<i>Datum des Inkrafttretens</i>	<i>Fundstelle</i>	<i>betreffene Vorschriften</i>
Art.2a Gesetz zur Intensivierung der Bekämpfung der Schwarzarbeit und damit zusammenhängender Steuerhinterziehung vom 23.7.2004	01.01.2005	BGBI. I, 1842	§ 64
Art.1 Gesetz zur optionalen Trägerschaft von Kommunen nach dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (Kommunales Optionsgesetz) vom 30.7.2004	01.01.2005	BGBI. I, 2014	§§ 4, 5, 6, 6 a, 6 b, 7, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 20, 23, 25, 28, 29, 31, 33, 36, 43, 44 a, 44 b, 46, 47, 50, 51, 51 a, 51 b, 51 c, 52, 53, 65, 65 a bis 65 e, Anl.
Art.2 Viertes Gesetz zur Änderung des Dritten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze vom 19.11.2004	01.01.2005	BGBI. I, 2902	§§ 12, 43
Art.2a Gesetz zur Vereinfachung der Verwaltungsverfahren im Sozialrecht (Verwaltungvereinfachungsgesetz) vom 21.3.2005	01.01.2005	BGBI. I, 818	§§ 25, 26
Art.1 Gesetz zur Neufassung der Freibetragsregelungen für erwerbsfähige Leistungsberechtigte (Freibetragsneuregelungsgesetz) vom 14.8.2005	01.01.2005	BGBI. I, 2407	§§ 11, 29, 30, 36 a, 40, 67
Art.4 Abs. 35 Gesetz zur Neuorganisation der Bundesfinanzverwaltung und zur Schaffung eines Refinanzierungsregisters vom 22.9.2005	01.01.2005	BGBI. I, 2809	§ 52
Art.1 Erstes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch vom 22.12.2005	31.12.2005	BGBI. I, 3675	§§ 6 b, 46, Anl. 1
Fünftes Gesetz zur Änderung des Dritten Buches Sozialgesetzbuch und andere Gesetze vom 22.12.2005	31.12.2005	BGBI. I, 3676	§ 65
Art.1 Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze vom 24.3.2006	01.04.2006	BGBI. I, 558	§§ 5, 7, 9, 11, 20, 22, 23, 24, 40, 68
Art.1 Gesetz zur Fortentwicklung der Grundversicherung für Arbeitsuchende vom 20.7.2006	01.08.2006	BGBI. I, 1706	§§ 3, 5, 6, 6 a, 6 b, 6 c, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 15 a, 16, 18, 18 a, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34 a, 36, 36 a, 40, 41, 44 a, 44 b, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 51 b, 51 c, 52, 52 a, 53, 55, 58, 60, 64, 65, 65 a, 65 b, 65 c, 65 e, 66, 69
Art. 10 Gesetz zur Änderung des Betriebsrentengesetzes und anderer Gesetze (BetrAVGuaÄndG) vom 2.12.2006	01.08.2006	BGBI. I, 2742	§§ 24, 44 a

Art.1 Gesetz zur Fortentwicklung der Grundsicherung für Arbeitsuchende (ArbGrdFortG) vom 20.7.2006	01.01.2007	BGBI. I, 1706	§§ 11, 22, 31, 64
Art.2 Gesetz zur Einführung des Elterngeldes (EGBEEG) vom 5.12.2006	01.01.2007	BGBI. I, 2748	§ 11
Art.1 Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und des Finanzausgleichsgesetzes (SGB2uFinAusglGÄndG) vom 22.12.2006	01.01.2007	BGBI. I, 3376	§§ 6b, 46
Art.3 GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz (GKV-WSG) vom 26.3.2007	01.04.2007	BGBI. I, 378	§ 45
Art.2 Gesetz zur Verbesserung der Beschäftigungschancen älterer Menschen (AltBeschVerbG) vom 19.4.2007	01.05.2007	BGBI. I, 538	§ 16
Art.2 RV-Altersgrenzenanpassungsgesetz (RVAGAnpG) vom 20.4.2007	01.05.2007	BGBI. I, 554	§ 26
Art.1 Zweites Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch – Perspektiven für Langzeitarbeitslose mit besonderen Vermittlungshemmnissen JobPerspektive (JobPerspektiveG) vom 10.10.2007	01.06.2007	BGBI. I, 2326	§ 20
Art. 1 a Dienstrechtsanpassungsgesetz BA (DRAnpGBA) vom 19.7.2007	26.07.2007	BGBI. I, 1457	§ 16
Art.6 Gesetz zu Umsetzung aufenthalts- und asylrechtlicher Richtlinien der Europäischen Union (EUAufhAsylRUG) vom 19.8.2007	28.08.2007	BGBI. I, 1970	§§ 7, 70
Art. 1 Zweites Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch – Perspektiven für Langzeitarbeitslose mit besonderen Vermittlungshemmnissen – JobPerspektive (JobPerspektiveG) vom 10.10.2007	01.10.2007	BGBI. I, 2326	§§ 16, 16a, 31, 46, 71
Art.2 Viertes Gesetz zur Änderung des Dritten Buches Sozialgesetzbuch – Verbesserung der Qualifizierung und Beschäftigungschancen von jüngeren Menschen mit Vermittlungshemmnissen (4. SGBIIIÄndG) vom 10.10.2007	01.10.2007	BGBI. I, 2329	§ 16
Art.2 RV-Altersgrenzenanpassungsgesetz (RVAGAnpG) vom 20.4.2007	01.01.2008	BGBI. I, 554	§§ 7, 7a, 12, 51b
Art.3 Gesetz zur Änderung des Vierten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze (SGBIVuaÄndG) vom 19.12.2007	01.01.2008	BGBI. I, 3024	§ 16
Art.1 Drittes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (3. SGBIIÄndG) vom 21.12.2007	01.01.2008	BGBI. I, 3141	§ 46
Art.2 Sechstes Gesetz zur Änderung des Dritten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze (6. SGBIIIuaÄndG) vom 22.12.2007	01.01.2008	BGBI. I, 3245	§ 46
Art.3 Zweiundzwanzigstes Gesetz zur Änderung des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (22. BaföGÄndG) vom 23.12.2007	01.01.2008	BGBI. I, 3254	§ 7
Art.2 Siebtes Gesetz zur Änderung des Dritten Buches Sozialgesetzbuch und andere Gesetze (7. SGBIIIuaÄndG) vom 8.4.2008	01.01.2008	BGBI. I, 681	§§ 3, 12a, 13, 53a, 65, 72

Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts – 2 BvR 2433/04; 2 BvR 2434/04 – vom 14.1.2008	22.01.2008	BGBI. I, 27	§ 44b
Art.1 Viertes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (4. SGBIIÄndG) vom 28.7.2008	01.08.2008	BGBI. I, 1506	§ 46
Art.2 Gesetz zur Einführung Unterstützter Beschäftigung (UntBeschG) vom 22.12.2008	30.12.2008	BGBI. I, 2959	§ 51b
Art.3 GKV-Wettbewerbsstärkungsgesetz (GKV-WSG) vom 26.3.2007	01.01.2009	BGBI. I, 378	§ 26
Art.2a Gesetz zur Neuregelung des Wohngeldrechts und zur Änderung des Sozialgesetzbuches (WoGNeuRuSGBÄndG) vom 24.9.2008	01.01.2009	BGBI. I, 1856	§ 52a
Art.1 Fünftes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (5. SGBIIÄndG) vom 20.12.2008	01.01.2009	BGBI. I, 2859	§ 46
Art.2 Gesetz zur Neuausrichtung der arbeitsmarktpolitischen Instrumente (ArbMINAG) vom 21.12.2008	01.01.2009	BGBI. I, 2917	§§ 3, 6, 10, 16, 16a, 16b, 16c, 16d, 16f, 16g, 22, 26, 28, 29, 33, 39, 40, 46, 51b, 56, 66, 69, 71, 73
Art.14b Gesetz zur Änderung arzneimittelrechtlicher und anderer Vorschriften vom 17.7.2009	01.01.2009	BGBI. I, 1990	§ 26
Art.8 Nr. 2 Gesetz zur Sicherung von Beschäftigung und Stabilität in Deutschland (StabSiG) vom 2.3.2009	01.02.2009	BGBI. I, 416	§ 16
Art.8 Gesetz zur Sicherung von Beschäftigung und Stabilität in Deutschland (StabSiG) vom 2.3.2009	06.03.2009	BGBI. I, 416	§ 28
Art.8 Nr. 1 und 4 Gesetz zur Sicherung von Beschäftigung und Stabilität in Deutschland vom 2.3.2009	01.07.2009	BGBI. I, 416	§ 74
Art.1 a G zur Änderung des Vierten Buches Sozialgesetzbuch, zur Errichtung einer Versorgungsausgleichskasse und anderer Gesetze vom 15.7.2009	22.07.2009	BGBI. I, 1939	§§ 46, 51b
Art.16 G zur verbesserten steuerlichen Berücksichtigung von Vorsorgeaufwendungen (Bürgerentlastungsgesetz Krankenversicherung) vom 16.7.2009	31.07.2009	BGBI. I, 1959	§ 24 a
Art.3 Familienleistungsgesetz (FamLeistG) vom 22.12.2008	01.08.2009	BGBI. I, 2955	§§ 24a, 41
Art.9 Gesetz zur Sicherung von Beschäftigung und Stabilität in Deutschland (StabSiG) vom 2.3.2009	01.08.2009	BGBI. I, 416	§ 16
Art.1 Sechstes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (6. SGB2ÄndG) vom 9.12.2010	01.01.2010	BGBI. I, 1933	§ 46
Entscheidung des BVerfG – 1 BvL 1/09, 1 BvL 3/09, 1 BvL 4/09 – vom 22.2.2010	04.03.2010	BGBI. I, 193	
Art.2 Sozialversicherungs-Stabilisierungsgesetz (SozVersStabG) vom 14.4.2010	17.04.2010	BGBI. , 410	§ 12

## Anhang 1

Art.3a Gesetz zur Abschaffung des Finanzplanungsrates und zur Übertragung der fortzuführenden Aufgaben auf den Stabilitätsrat sowie zur Änderung weiterer Gesetze (StabRuaÄndG) vom 27.5.2010	03.06.2010	BGBI. I, 671	§§ 3, 21
Art.1 Gesetz zur Weiterentwicklung der Organisation der Grundsicherung für Arbeitsuchende (GrSiWEntG) vom 3.8.2010	11.08.2010	BGBI. I, 1112	§§ 6a, 6c, 48a, 48b, §§51a, 51b, 51c, 55, 65c, 75
Art.3 Dreiundzwanzigstes Gesetz zur Änderung des Bundesausbildungsförderungsgesetzes (23. BAföGÄndG) vom 24.10.2010	28.10.2010	BGBI. I, 1422	§ 22
Art.1 Gesetz zur Weiterentwicklung der Organisation der Grundsicherung für Arbeitsuchende (GrSiWEntG) vom 3.8.2010	01.01.2011	BGBI. I, 1112	§§ 6, 6b, 6d, 18a bis 18e, 40, 44a bis 44k, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 64, 76
Art.1 a Beschäftigungschancengesetz vom 24.10.2010	01.01.2011	BGBI. I, 1417	§§ 31, 32
Art.15 Haushaltsbegleitgesetz 2011 (HBeglG 2011) vom 9.12.2010	01.01.2011	BGBI. I, 1885	§§ 11, 24, 26, 31, 43
Art.2a GKV-Finanzierungsgesetz (GKV-FinG) vom 22.12.2010	01.01.2011	BGBI. I, 2309	§ 26
Art.1 Siebtes Gesetz zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch vom 21.3.2011	01.01.2011	BGBI. I, 452	§ 46
Art.2 Gesetz zur Ermittlung von Regelbedarfen und zur Änderung des Zweiten und Zwölften Buches Sozialgesetzbuch vom 24.3.2011	01.01.2011	BGBI. I, 453	§§ 6, 7, 9, 13, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 24a, 28, 29, 30, 36, 37, 51a, 75, 76, 77
Art.2 Gesetz zur Ermittlung von Regelbedarfen und zur Änderung des Zweiten und Zwölften Buches Sozialgesetzbuch vom 24.3.2011	01.04.2011	BGBI. I, 453	§§ 1, 2, 3, 4, 5, 6a, 6b, 6c, 7, 7a, 8, 10, 11, 11a, 11b, 12, 12a, 13, 14, 15, 16, 16a, 16b, 16c, 16d, 16e, 16g, 18, 18a, 18b, 18c, 18d, 18e, 22a, 22b, 22c, 25, 26, 27, 31, 31a, 31b, 32, 33, 34, 34a, 34b, 35, 36a, 38, 39, 40, 41, 42, 42a, 43, 43a, 44, 44a, 44b, 44c, 44d, 44e, 44f, 44g, 44h, 44k, 46, 48, 48b, 50, 53a, 54, 55, 56, 58, 60, 61, 65, 65e, 70, 72, 74
Bekanntmachung der Neufassung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch vom 13. Mai 2011	01.04.2011	BGBI. I S. 850	Wortlaut des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch in der seit dem 1. April 2011 geltenden Fassung wird bekannt gemacht
Artikel 3a Gesetz zur Änderung des Bundesversorgungsgesetzes und anderer Vorschriften vom 20. Juni 2011	01.01.2011	BGBI. I S. 1114	§ 77

Anhang 1

Berichtigung der Bekanntmachung der Neufassung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch vom 20. Oktober 2011	01.04.2011	BGBI. I S. 2094	§ 33
Artikel 5 Gesetz zur Verbesserung der Eingliederungschancen am Arbeitsmarkt vom 20. Dezember 2011	01.04.2012	BGBI. I S. 2854	§§ 16e, 54, 71, 78, 3, 7, 11b
Artikel 1a Viertes Gesetz zur Änderung des Vierten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze vom 22. Dezember 2011	01.04.2012	BGBI. I S. 3057	§ 26

[zurück](#)



Anhang 2

Hier eine Übersicht zu den Änderungen bei den Anwenderhinweisen in den Jahren 2008 - 2012

<b>Verfahrenshinweise A2LL</b>			
<b>Stand 1.1.2008</b>	<b>64</b>		
<b>Stand 1.1.2012</b>	<b>92</b>		
Veränderungen	weggefallen	hinzugekommen	geändert
2008	-19	45	21
2009	-22	39	17
2010	-16	25	16
2011	-22	22	14
Summe	-79	131	68
		Änderungen	monatlich
		<b>278</b>	<b>5,8</b>

[zurück](#)

**Änderungen der fachlichen Hinweise der BA****Anhang 3**

<b>Norm</b>	<b>Anzahl der Änderungen</b>
§ 5 Verhältnis zu anderen Leistungen	5
§ 6 Träger der Grundsicherung für Arbeitsuchende - Hinweise zum Außendienst	7
§ 7 Berechtigte	8
§ 8 Erwerbsfähigkeit	7
§ 9 Hilfebedürftigkeit	10
§ 10 Zumutbarkeit	7
§§ 11-11b Zu berücksichtigendes Einkommen	21
§ 12 Zu berücksichtigendes Vermögen	13
§ 12 a Vorrangige Leistungen	5
§ 18a Zusammenarbeit mit den für die Arbeitsförderung zuständigen Stellen	-
§ 19 Arbeitslosengeld II	2
§ 20 Regelbedarf zur Sicherung des Lebensunterhalts	12
§ 21 Leistungen für Mehrbedarfe beim Lebensunterhalt	12
§ 22 Leistungen für Unterkunft und Heizung	-
§ 23 Besonderheiten beim Sozialgeld	6
§ 24 Abweichende Erbringung von Leistungen	-
§ 24 Befristeter Zuschlag nach Bezug von Arbeitslosengeld (alt)	8
§ 24 a Zusätzliche Leistung für die Schule (alt)	3
§ 26 Zuschuss zu Versicherungsbeiträgen	8
§ 27 Leistungen für Auszubildende	-
§ 28 Sozialgeld (alt)	5
§ 30 Freibetrag bei Erwerbstätigkeit (alt)	4
§§ 31-31b Sanktionen bei Pflichtverletzungen	16 + 1
§ 32 Meldeversäumnisse / Absenkung und Wegfall des Sozialgeldes (alt)	2
§ 33 Übergang von Ansprüchen	7
§§ 34-34a Ersatzansprüche	5
§ 35 Erbenhaftung	2
§ 36 Örtliche Zuständigkeit	5
§ 37 Antragserfordernis	10
§ 38 Vertretung der Bedarfsgemeinschaft	3
§ 41 Berechnung der Leistungen	5
§ 42 Auszahlung der Geldleistungen	-
§ 42a Darlehen	-
§ 43 Aufrechnung	5
§ 43a Verteilung von Teilzahlungen	-
§ 44a Feststellung von Erwerbsfähigkeit und Hilfebedürftigkeit	2
§ 52 Automatisierter Datenabgleich	7
§ 57 Auskunftspflicht von Arbeitgebern	2
§ 58 Einkommensbescheinigung	2

Norm	Anzahl der Änderungen
§ 59 Meldepflicht	1
§ 60 Auskunftspflicht und Mitwirkungspflicht Dritter	2
§ 63 Bußgeldvorschriften	7
§ 64 Zuständigkeit bei der Bekämpfung von Leistungsmissbrauch	-

Sozialversicherung	Anzahl der Änderungen
Hinweise KV - Abschnitt A - Versicherungspflicht	10
Hinweise KV - Abschnitt B - Krankenkassenwahlrecht	4
Hinweise KV - Abschnitt C - Beiträge und Einnahmen, Erstattung von Beiträgen	10
Hinweise RV - Abschnitt A - Versicherungspflicht	3 + 1
Hinweise RV - Abschnitt B - Mitgliedschaft und Zuständigkeiten	2
Hinweise RV - Abschnitt C - Beiträge und Einnahmen	3
Hinweise RV - Abschnitt C - Erstattung von Beiträgen	2
Hinweise RV - Abschnitt D - Übernahme Beiträge	2

<b>GESAMT</b>	<b>264</b>
---------------	------------

[zurück](#)

**Zusammenstellung der wesentlichen Arbeitsschritte im Geldleistungsbereich SGB II**[zurück](#)**1. Beratung, Entgegennahme/Aufnahme, Prüfung, Bearbeitung und Entscheidung bei Erstanträgen auf Gewährung von SGB II-Leistungen**

- Beratung der Erstantragsteller, insbesondere
  - in leistungsrechtlicher Hinsicht
  - bei persönlichen Problemen (z.B. Zahlungsrückstände, Streitigkeiten mit dem Vermieter)
- Zielgerichtete Anforderung benötigter Unterlagen und Informationen
- Ermittlung der Leistungsberechtigung, insbesondere
  - Prüfung Erwerbsfähigkeit
  - Prüfung Leistungsberechtigung bei Ausländern und Aussiedlern
  - Prüfung Ausschlusstatbestände (SGB XII, BAföG/Ausbildung, AsylbLG)
  - Bei Personen U 25 Prüfung der Notwendigkeit des Auszugs aus dem elterlichen Haushalt
- Prüfung und Verweis auf sofort realisierbare vorrangige Ansprüche, insbesondere
  - Kindergeld
  - Wohngeld
  - Kinderzuschlag
  - SGB III-Leistungsansprüche, insbesondere Arbeitslosengeld
  - Rentenansprüche
  - Unterhaltsansprüche
  - Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz
  - Elterngeld
  - Mutterschaftsgeld
  - Krankengeld
  - Ansprüche gegenüber Arbeitgeber oder Schadenersatzpflichtigen
- Bedarfsermittlung, insbesondere
  - Bestimmung der zur Bedarfsgemeinschaft gehörenden Mitglieder
  - Prüfung Mehrbedarfsansprüche
  - Prüfung Bedarfskürzungen bei Einrichtungsaufenthalt
  - Prüfung Leistungsumfang Kosten der Unterkunft und Heizung; bei Wohneigentum Durchführung einer Lastenberechnung
- Anspruchsermittlung, insbesondere
  - Prüfung vorrangig einzusetzenden Einkommens
    - Prüfung und Entscheidung über nicht anzurechnendes Einkommen
    - Prüfung und Entscheidung über anzurechnendes Einkommen, insbesondere
      - Beachtung des Zuflussprinzips
      - Ermittlung und Anrechnung des Einkommensüberhang nicht bedürftiger Personen der Bedarfsgemeinschaft
      - Berechnung und Umverteilung des übersteigendes Kindergeldes
      - Ermittlung und Anrechnung des Einkommenseinsatzes von Mitgliedern der Haushaltsgemeinschaft
      - Entscheidung über die Anrechnung einmaliger Einnahmen (Weihnachtsgeld, Urlaubsgeld, Steuererstattung etc.)
      - Ermittlung und Anrechnung des Durchschnittseinkommens bei schwankendem Einkommen
      - Ermittlung und Anrechnung des Einkommen bei Selbständigen
    - Vornahme der Einkommensbereinigung, insbesondere
      - Fahrtkostenberechnung
      - Berücksichtigung der Versicherungsbeiträge
  - Prüfung vorrangig einzusetzenden Vermögens
    - Anfertigung einer Vermögensaufstellung
      - Prüfung und Entscheidung, welches Vermögen nicht anzurechnen ist
      - Wertermittlung bei Wohneigentum
      - Prüfung und Entscheidung bezüglich der Verwertbarkeit der verschiedenen Vermögensbestandteile
    - Prüfung und Ermittlung der einzuräumenden Vermögensfreibeträge

- Bei einzusetzendem Wohneigentum dingliche Sicherung veranlassen
- Prüfung und ggfs. Veranlassung Kranken-, Pflege- und Rentenversicherung
- Prüfung und Umsetzung vorzunehmender Sanktionsentscheidungen
- Ansprüche auf einmalige Leistungen prüfen
- Entscheidung über den Erstantrag treffen
  - Zahlbarmachung des Leistungsanspruchs, ggfs. Barzahlungen leisten
  - Bescheiderteilung mittels A2LL, soweit erforderlich durch manuelle Ergänzungen
  - ggfs. darlehensweise oder nur vorläufige Bewilligung
  - Informationsfluss an die zu beteiligenden Stellen sicherstellen, insbesondere
    - in jedem Fall manuelle Information über die Zahlungsaufnahme an den Bereich Markt und Integration, damit Aktivierungsbemühungen erfolgen können (Hinweis: eine automatische/maschinelle Informationsweitergabe ist wegen fehlender Verknüpfung zwischen A2LL und VerBIS nicht möglich)
    - bei Personen, die aufstockende Leistungen beziehen, manuelle Information der örtlichen Agentur für Arbeit
    - je nach aufenthaltsrechtlichem Status manuelle Information der Ausländerbehörde
- Einleitung des gesetzlich vorgesehenen Senkungsverfahrens bei unangemessen hohen Kosten der Unterkunft
- Verfolgung nicht sofort realisierbarer vorrangiger Ansprüche im Rahmen von Erstattungsverfahren, insbesondere bei
  - Unterhaltsansprüchen
  - Leistungen nach dem Unterhaltsvorschussgesetz
  - Elterngeld
  - Kindergeldabzweigung bei Personen U 25
  - SGB III-Leistungsansprüche, insbesondere Arbeitslosengeld
- Ausführliche Dokumentation der getroffenen Entscheidungen in der Leistungsakte
- Wiedervorlagen setzen für die weitere Bearbeitung

## 2. Fortlaufende Fallbearbeitung

- Fortlaufende Beratung der Leistungsbezieher, insbesondere
  - in leistungsrechtlicher Hinsicht
  - bei persönlichen Problemen (z.B. Zahlungsrückstände, Streitigkeiten mit dem Vermieter)
  - auf Anforderung des Leistungsbeziehers auch Bescheid-/Entscheidungserklärung, wenn Entscheidungen in existenziellen Fragen für den Leistungsbezieher nicht nachvollziehbar erscheinen oder diesen besonders belasten
- Entgegennahme/Aufnahme, Prüfung, Bearbeitung und Entscheidung der alle sechs Monate eingehenden Weiterbewilligungsanträge; abhängig von der konkreten Fallgestaltung sind die im Rahmen des Erstantrags erforderlichen Bearbeitungsschritte im Rahmen des Weiterbewilligungsantrags zu wiederholen
- Eigeninitiative Bearbeitung gesetzter Wiedervorlagen, Setzen neuer Wiedervorlagen für die weitere Fallbearbeitung
- Anfordern benötigter Unterlagen und Informationen
- Bearbeitung von eingetretenen Änderungen, insbesondere
  - leistungsrechtliche Umsetzung Veränderungen in den persönlichen und/oder häuslichen Verhältnisse bzw. in der Zusammensetzung der Bedarfsgemeinschaft
  - Entscheidung über Umzugswünsche/Umzugsnotwendigkeiten
  - Entscheidung über Heiz- und Betriebskostenabrechnungen
  - leistungsrechtliche Umsetzung von Veränderungen im Bereich Einkommen und Einkommensbereinigung, insbesondere leistungsrechtliche Reaktion aufgrund von Arbeitsaufnahmen oder Arbeitsverlust
  - Prüfung und Verfolgung ggfs. neu hinzugetretener vorrangiger Ansprüche
  - leistungsrechtliche Umsetzung von Änderungen im Bereich Kosten der Unterkunft und Heizung
  - Durchführung extern initiiertes „Sonderaktionen“, insbesondere
    - Datenabgleich
    - Umsetzung gesetzlicher oder aus neuer Weisungslage sich ergebender Änderungen, z.B.
      - Änderungen bezüglich der Bereinigung bei den Warmwasserkosten

- veränderte Leistungshöhe im Bereich Kindergeld oder Unterhaltsvorschuss
- Sanktionsentscheidungen prüfen, treffen und technisch umsetzen
- Entscheidung über Darlehensgewährungen prüfen, treffen und technisch umsetzen, insbesondere
  - bei Kautionszahlungen aufgrund von Umzug,
  - nach § 24 Abs. 1 SGB II,
  - bei Hinzutreten neuer Einkünfte im laufenden Monat (§ 24 Abs. 4 SGB II)
- Entscheidung und Umsetzung bei Rückforderungsansprüchen wegen rechtswidriger Leistungsgewährung, insbesondere
  - Auswahl der zutreffenden Rechtsgrundlage
  - Individualisierung der Rückforderung
  - Bescheiderteilung
  - kassentechnische Abwicklung sicherstellen
  - Ordnungswidrigkeitsverfahren prüfen
- Entscheidung über Kostenersatzansprüche, z.B. bei schuldhaftem Verhalten nach § 34 SGB II
- Aufrechnungsentscheidungen bei Darlehens- und anderen Rückforderungen treffen und dem Fallverlauf entsprechend anpassen
- Erstattungsansprüche gegenüber Sozialleistungsträgern, Arbeitgebern, Schadenersatzpflichtigen verfolgen
- Bearbeitung von Anträgen auf Übernahme von Miet- und Energiekostenrückständen
- Verfolgung von Unterhaltsansprüchen
- Soweit notwendig und datenschutzrechtlich zulässig
  - Kontakt und Austausch zu anderen Leistungsträgern (Anfragen von Krankenkassen, Hauptzollamt, Rententrägern, anderen Jobcentern)
  - Kontakt und Austausch zu anderen Beteiligten (Rechtsanwälte, Betreuer, Maßnahmeträger, Vermieter, Energieversorger)
- Änderungsmitteilungen an zu beteiligende Stellen, insbesondere
  - Bereich Markt und Integration
  - örtliche Agentur für Arbeit bei Personen, die aufstockende Leistungen beziehen
  - spezialisierte Stellen (z.B. Unterhaltsverfolgungsstelle)
- Prüfung und ggfs. Stattgabe bei Widersprüchen, sonst Abgabe an die Widerspruchsstelle zwecks Erlass von Widerspruchsbescheiden
- Ausführliche Dokumentation der getroffenen Entscheidungen in der Leistungsakte
- Pflege notwendiger manueller Statistiken

### 3. Technische Umsetzung der Entscheidungen

- Eingabe/Pflege Zentrale PersonenDatenVerwaltung
- Eingabe/Pflege A2LL unter Beachtung zahlreicher Umgehungslösungen
  - Maschinelle Anspruchsberechnung wird nicht durchgängig unterstützt (z.B. Mehrbedarf Warmwasser, Kosten der Unterkunft bei Wohneigentum, zusätzliche manuelle Berechnung der Einkommensfreibeträge, Einkommensfreibeträge bei Einkommen zwischen 800 und 1.000 €)
  - Kranken- und Pflegeversicherung
  - Insgesamt fehlende Anwenderfreundlichkeit bewirkt hohen Aufwand
- ERP
  - Insgesamt fehlende Anwenderfreundlichkeit bewirkt hohen Aufwand

### 4. Notwendige Weiterbearbeitung nach Beendigung des lfd. Leistungsbezugs

- Erfassung aller DV-relevanten Eingaben in A2LL, die für den Abschluss des Leistungsfalles notwendig sind
- Änderungsmitteilungen an zu beteiligende Stellen
- Abwicklung bereits bestehender oder Geltendmachung noch nicht beschiedener Forderungen, insbesondere
  - Rückforderungsansprüche aufgrund rechtswidriger Leistungserbringung
  - Verfolgung gewährter Darlehen

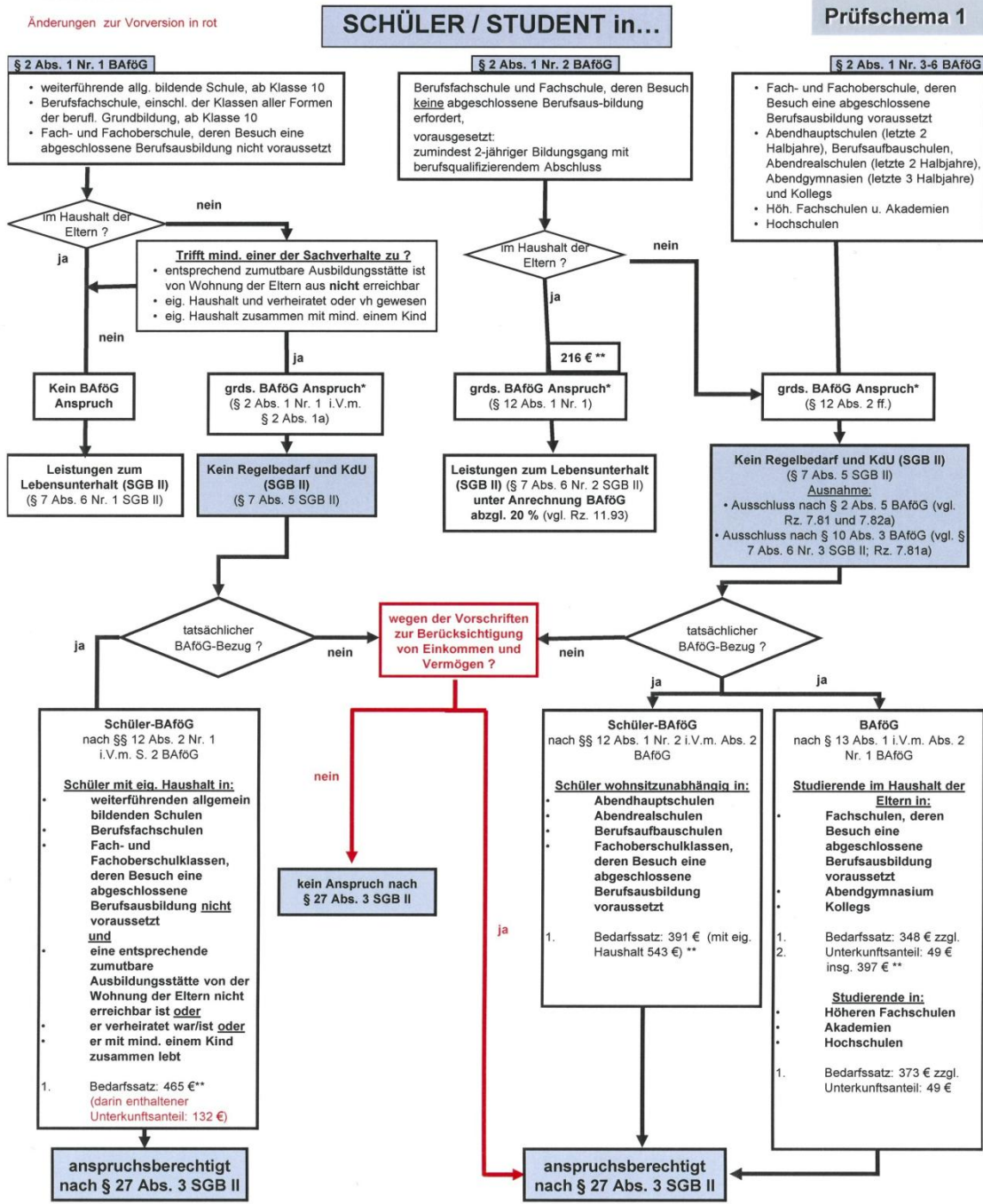
### **5. Fallunabhängige/-übergreifende Tätigkeiten der Sachbearbeitung**

- Aufnahme und Verarbeitung der zahlreichen Neuregelungen im Gesetz oder in Weisungen
- Teilnahme an notwendigen Qualifizierungsveranstaltungen
- Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter aufgrund nach wie vor hoher Fluktuation
- Anleitung von Auszubildenden

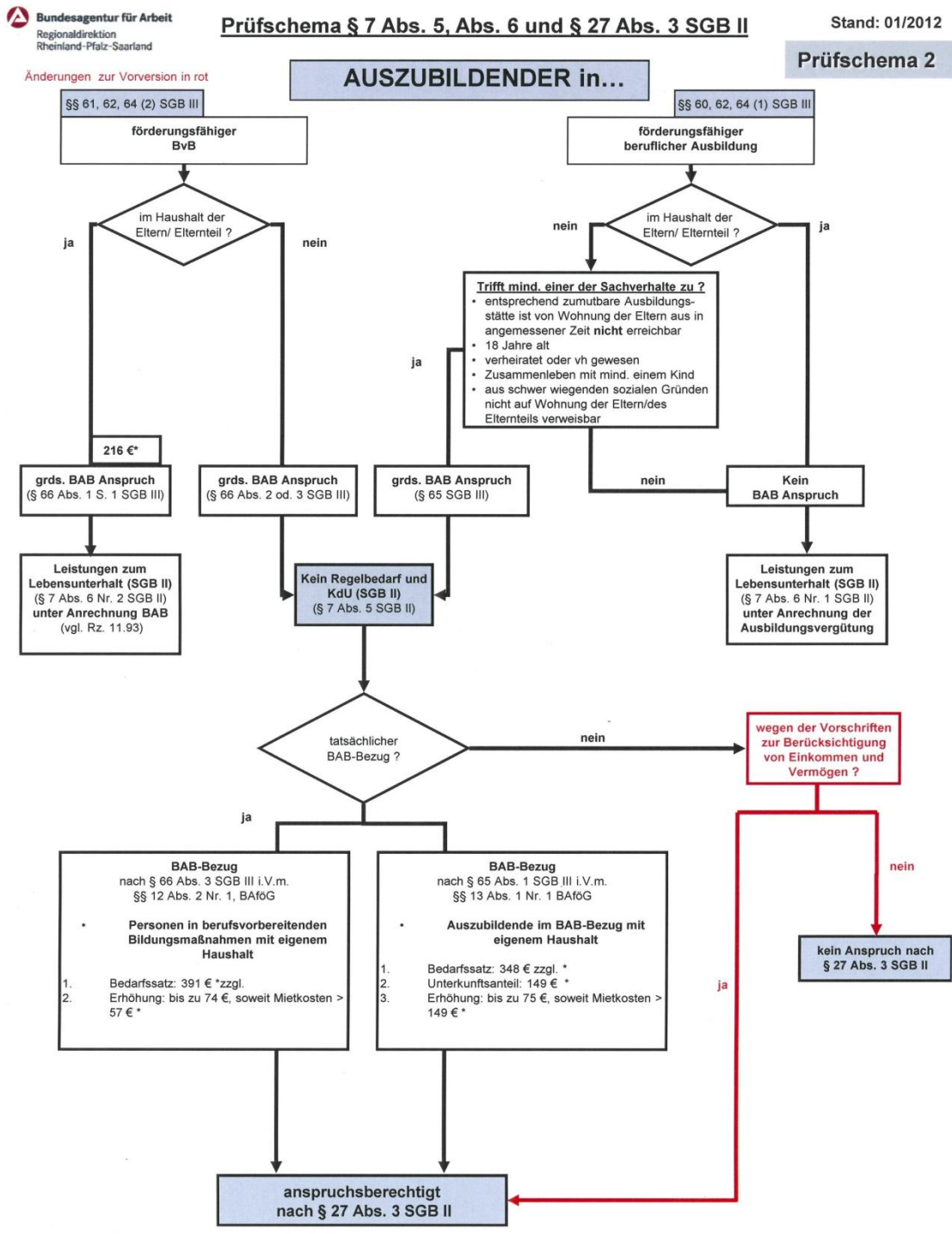
[zurück](#)



Änderungen zur Vorversion in rot



\*unerheblich, ob tatsächlich gezahlt; gilt also auch bei Ablehnung wegen Zweitstudium, Alter, Überschreitung Förderhöchstdauer o.ä.  
\*\*geänderte Bedarfssätze ab 01.10.2010

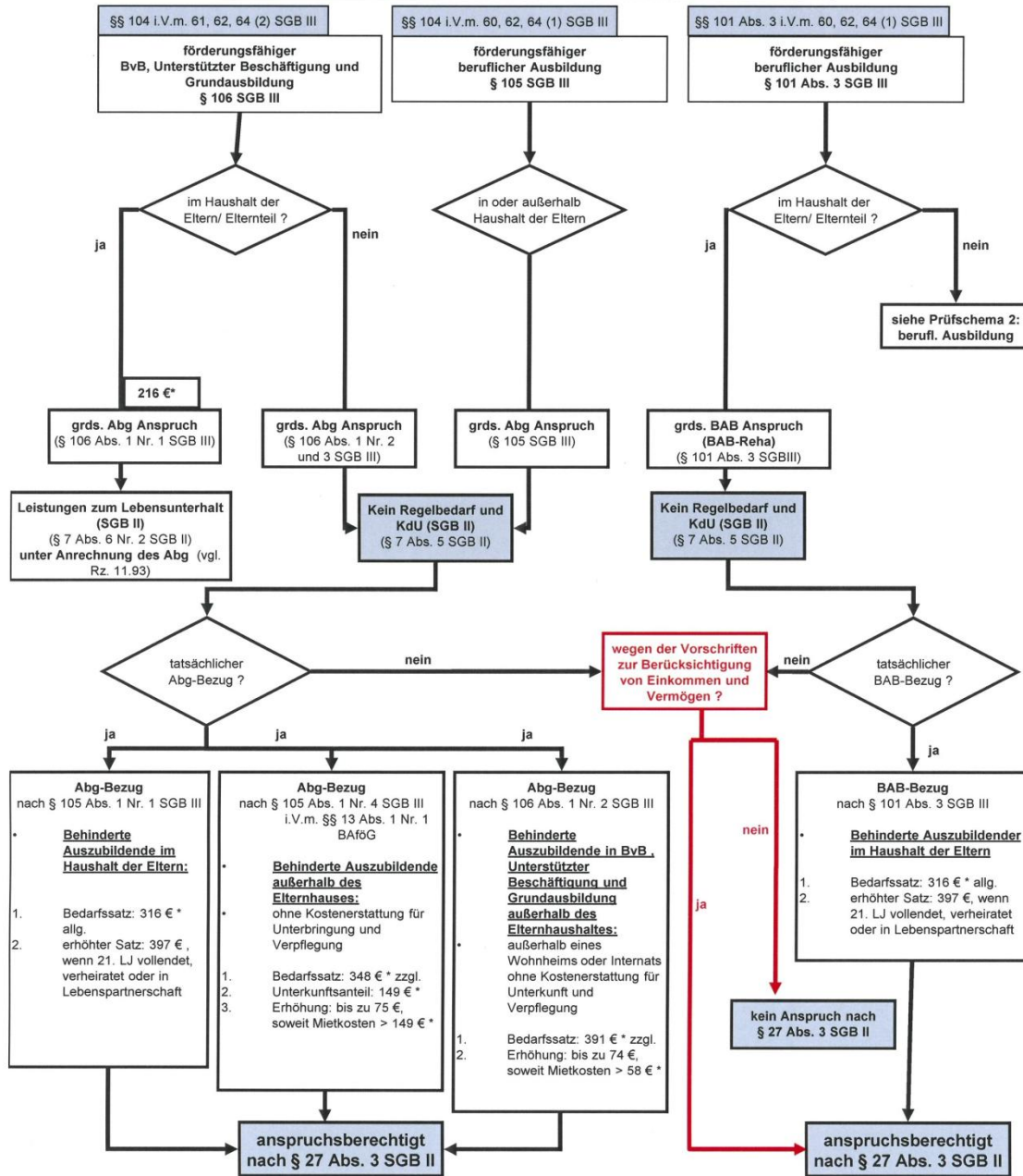


**Prüfschema § 7 Abs. 5, Abs. 6 und § 27 Abs. 3 SGB II**

Stand: 01/2012

**BEHINDERTER mit allg. o. bes. Leistungen in...**

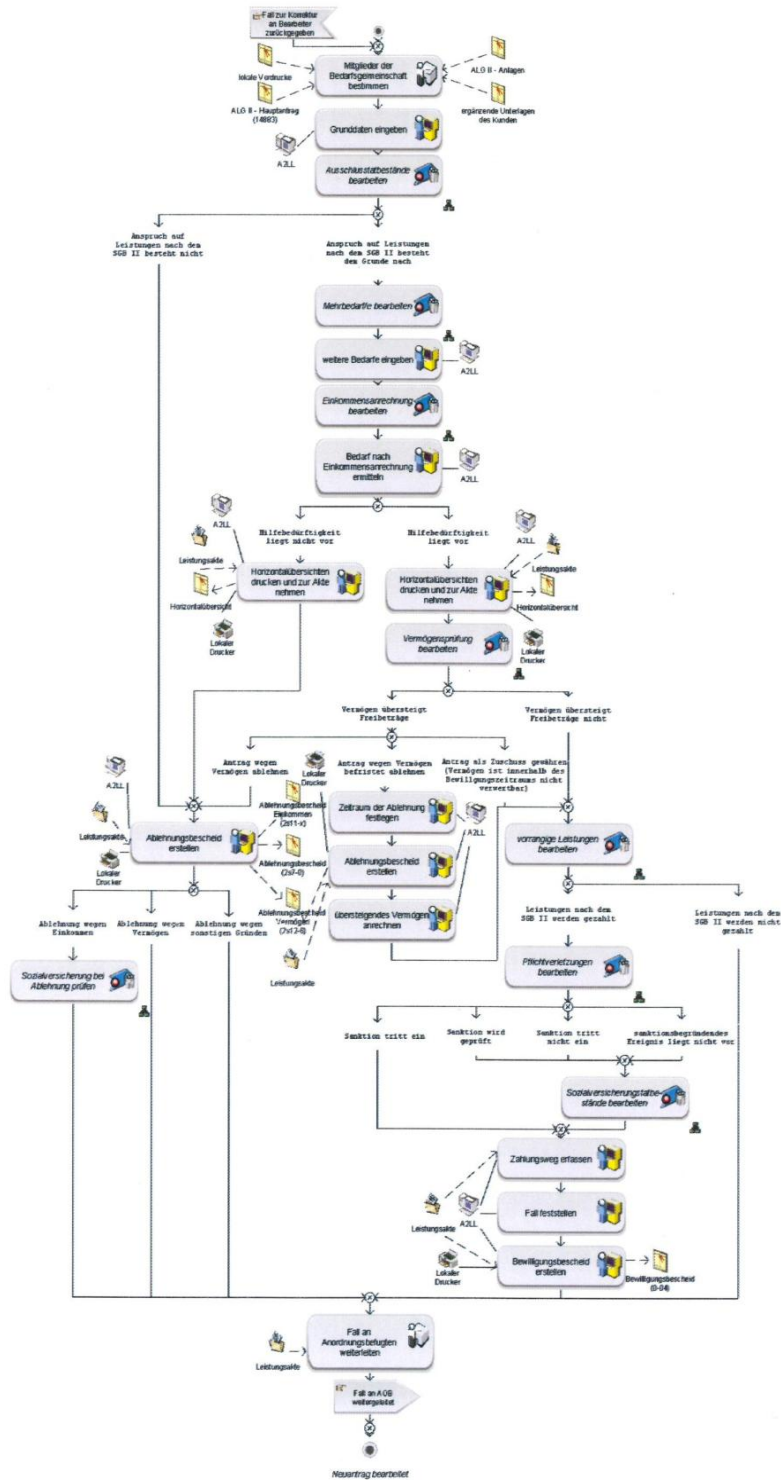
**Prüfschema 3**



**Anmerkung:** Behinderter in einer Werkstatt für Behinderte mit Anspruch auf Abg nach § 104 Abs. 1 Nr. 3 SGB III ist kein Auszubildender nach § 7 Abs. 5 SGB II; entscheidend, ob und welche Leistungen (AlgII/SozG) nach dem SGB II gewährt werden, ist die Frage, ob Erwerbsfähigkeit vorliegt.  
 \* ab 01.10.2010 geänderte Beträge



**Prüfschema Neuantrag**





### Auszug aus den Vorschlägen zur Rechts- und Verfahrensvereinfachung

[zurück](#)

Lfd.Nr.	Paragraf	Thema
01.	§ 5 Abs. 1 Nr. 2a SGB V § 20 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2a SGB XI	<p>Abschaffung der Mehrfachversicherung ohne Leistungszuwachs</p> <p>Abschaffung der Versicherungspflicht gemäß § 5 Abs. 1 Nr. 2a SGB V, § 20 Abs. 1 Satz 2 Nr. 2a SGB XI aufgrund des Bezugs von Alg II bei Mehrfachversicherung.</p> <p>Im Ergebnis wäre ein Leistungsbezieher, der bereits aufgrund eines Beschäftigungsverhältnisses versicherungspflichtig zur Kranken- und Pflegeversicherung gemeldet wird, nicht mehr im Rahmen des Alg II-Bezuges zu versichern. Daneben wären auch keine Beiträge abzuführen.</p> <p>II-8400-lfd.Nr. 62/11-</p>
02.	§ 7 §36 §38	<p>Anspruchsvoraussetzungen temporäre BG bei Ausübung des Umgangsrechts</p> <p>Derzeitige Situation: Das BSG hat mit seiner Rechtsprechung die sog. temporäre Bedarfsgemeinschaft entwickelt, die nunmehr auch gesetzlich geregelt ist. In der Praxis führt dies nicht selten zu einer aufwendigen tageweisen Berechnung einschl. der Rückabwicklung gezahlter Leistungen.</p> <p>Vorschlag zur Vereinfachung: Durch entsprechende Regelungen, wonach Kinder auch für Zeiten der besuchsweisen Aufenthalte beim umgangsberechtigten Elternteil durchgehend der BG des sorgeberechtigten Elternteils angehören, könnte hier Entlastung geschaffen werden.</p> <p>Der sorgeberechtigte Elternteil soll bevollmächtigt werden, Leistungen auch für die Zeiten des besuchsweisen Aufenthalts beim umgangsberechtigten Elternteil entgegenzunehmen.</p> <p>Der Bevollmächtigte hätte dafür Sorge zu tragen, dass die Leistungen des Kindes bei besuchsweisen Aufenthalt beim anderen Elternteil dem Kind zur Verfügung gestellt werden. Der Ausgleich soll so im Innenverhältnis stattfinden und nicht Aufgabe der Jobcenter sein.</p> <p>II-8400-lfd.Nr. 26/11-</p>

weitere Vorschläge:

<http://www.baintern.de/zentraler-Content/A-01-Allgemeine-Informationsbereitstellung/A-017-Information-von-Mitarbeiterinnen-und-Mitarbeitern/Generische-Publikation/SP-II-21-Vorschlaege-2011.pdf>