LANDKREIS GÖTTINGEN

GÖTTINGEN
STADT, DIE WISSEN SCHAFFT

LSB Befragung 2015

Ergebnisbericht

Sachgebiet 56.3
QM-Team

QM-Team, Jobcenter Landkreis Göttingen

Göttingen, Januar 2016

Zusammenfassung

Die vorliegende Untersuchung ist Bestandteil der Ist-Analyse in der Leistungssachbearbeitung (LSB) des Jobcenter Landkreis Göttingen mit seinen Standorten Duderstadt, Göttingen-Land, Hannoversch Münden und der Heranziehungsgemeinde Stadt Göttingen. Die Ergebnisse beruhen auf einer Mitarbeiter-Befragung, die vom 7. bis 27. Oktober 2015 im Rahmen des Qualitätsmanagements vom QM-Team des Landkreises durchgeführt wurde.

Die LSB-Mitarbeitenden wurden in der Online-Befragung zu folgenden Themen befragt:

- Aufgaben und Tätigkeiten in der LSB, Arbeitsbelastung
- Arbeiten mit der Fachsoftware comp.ASS
- Informationsmanagement
- Schnittstellen und Zusammenarbeit
- Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit
- Allgemeine Arbeitszufriedenheit

Ziel der Untersuchung war es, Informationen zur Beschreibung der Ist-Situation in der LSB zu erhalten und Potenziale für Prozessverbesserungen zu ermitteln, um darauf aufbauend Handlungsansätze für die weitere zielgerichtete Qualitätsarbeit zu entwickeln.

Dieses Ziel konnte erreicht werden: Die als Vollerhebung durchgeführte Online-Befragung mit einer Rücklaufquote von 86 % liefert sowohl aussagekräftige quantitative und qualitative Ergebnisse zur Situationsbeschreibung in der Leistungssachbearbeitung als auch konkrete Ansatzpunkte zur Verbesserung von Arbeitsabläufen/Prozessen, die zu einer Verbesserung der Arbeitssituation der LSB-Mitarbeitenden beitragen können.

Hauptbefunde der Untersuchung sind:

Befund 1: positive Bewertung der Teamarbeit/Kollegialität und des Tätigkeitsfeldes LSB
Die LSB-Mitarbeitenden sind überwiegend mit ihrem Tätigkeitsfeld in der LSB zufrieden, sie kommen gern zur Arbeit und fühlen sich im Kollegenkreis wohl. Ihre Arbeit empfinden sie als anspruchsvoll und herausfordernd und sie schätzen die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse hoch ein. Als besonders positiv wird die Teamarbeit und Kollegialität benannt.

Befund 2: zu hohe Arbeitsbelastung und Fallzahlen
Die Mitarbeitenden fühlen sich – insbesondere in Hinblick auf die Menge der Arbeit – hochgradig überlastet: *„Die Arbeit ist einfach nicht zu schaffen." „Die Fallzahlen pro LSB sind zu hoch."* Die LSB-Mitarbeitenden sehen den Hauptgrund hierfür in der dauerhaften Personalunterbesetzung, die zu häufigen Vertretungssituationen und ständiger Mehrarbeit bei den verbleibenden Mitarbeitenden führt.

Befund 3: Zusammenarbeit mit anderen
Die Zusammenarbeit mit den meisten Organisationseinheiten wird überwiegend positiv von den Mitarbeitenden bewertet. Gleichwohl werden viele Verbesserungsvorschläge benannt.

Der mit Abstand höchste Bedarf wird in der Verbesserung der Zusammenarbeit mit der Erstkontaktstelle gesehen. Weitere Verbesserungspotenziale beziehen sich auf die Zusammenarbeit mit dem Justitiariat, dem Fallmanagement, anderen Standorten (z. B. bei Fallübergängen), der Kreiskasse und der Fachaufsicht.

Befund 4: Fachsoftware comp.ASS

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Fachsoftware comp.ASS ist bezogen auf die Rahmenbedingungen „Betreuung/Support, Schulung“ sowie die allgemeine Funktionalität überwiegend positiv. Äußerst negativ sehen die Beschäftigten allerdings die Störanfälligkeit des Systems (z. B. durch Abstürze, Langsamkeit), hier sagen die meisten, dass sie sich häufig bei der Aufgabenerledigung beeinträchtigt fühlen. Neben einer stabileren Laufleistung des Systems wünschen sich die LSB-Mitarbeitenden insbesondere Verbesserungen der Vorlagen im Briefeditor, mehr Bescheide mit Popupfenstern und eine bessere Übersichtlichkeit.

Befund 5: Informationsmanagement

Mit alarmierend hohen Negativwerten beurteilen die LSB-Mitarbeitenden die Komplexität und Menge der Informationen sowie die Informationsbereitstellung durch das Jobcenter: Viele Mitarbeitende fühlen sich fachlich nicht ausreichend informiert, um ihre tägliche Arbeit zu erledigen, viele bemängeln die Aktualität der zur Verfügung gestellten Informationen. Der höchste Handlungsbedarf für die Verbesserung der Informationsbereitstellung wird beim SGB II Leitfaden, den Rundschreiben und im Schulungsbereich gesehen.

Befund 6: Arbeitsorganisation/Organisation des Kundenverkehrs

Ein nicht unerheblicher Teil der Befragten bewertet die Organisation des Kundenverkehrs eher negativ: Insbesondere die Mitarbeitenden aus den Landkreis-Standorten sind mit den Ansprech- und Öffnungszeiten sowie der telefonischen Erreichbarkeit wenig bis gar nicht zufrieden. Besonders alarmierend ist, dass deutlich mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden mit den Sicherheitsvorkehrungen unzufrieden ist.

Die Untersuchungsergebnisse und die vielfältigen Verbesserungsvorschläge der Mitarbeitenden liefern insgesamt eine breite Basis für die weitere Bearbeitung in QM-Arbeitsgruppen, um konkrete Verbesserungen zu erarbeiten und umzusetzen.

Darüber hinaus liefern die Ergebnisse Impulse für strategische Überlegungen der Leitung hinsichtlich des amts- und behördeninternen Umgangs mit strukturellen Fragestellungen, die vom Qualitätsmanagement nicht bearbeitet werden können. Zu nennen sind hier Überlegungen zu möglichen Änderungen in der internen Aufbau- und Ablauforganisation (z. B. Zentralisierung/Spezialisierung von Aufgaben, Einsatz von Assistenzen) oder Fragen der Personalentwicklung und übergreifenden Personalpolitik (demografischer Wandel, Fachkräftemangel).

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung 3

Inhaltsverzeichnis 5
Abkürzungsverzeichnis 7

1 Einleitung 9

2 Methodik und Ergebnisdarstellung 10

3 Ergebnisse 13

3.1 Aufgaben und Tätigkeiten in der LSB, Arbeitsbelastung 13
Frage 1 - Was läuft am besten in der LSB? 13
Frage 2 - Was läuft am schlechtesten in der LSB? 13
Frage 3 - LSB-Tätigkeiten nach Zeitanteilen 14
Frage 4 - Zeitanteile für die häufigsten Tätigkeiten 15
Frage 5a, 5b - Weitere zeitaufwändige Tätigkeiten 16
Frage 6 - Aussagen zur Arbeitsbelastung 17
Frage 7 - Kundenstamm: einfache, mittlere, schwierige Fälle 18
Frage 8 - Der stärkste Belastungsfaktor 19
Frage 9 - Ansatzpunkte, um den Belastungsfaktor zu reduzieren 19
Frage 10a, 10b - Tätigkeiten, die am ehesten liegen bleiben 20
Frage 11 - Zu optimierende Prozesse 21
Frage 12a, 12b - Prozesse, die zentral erledigt werden können 21

3.2 Arbeiten mit der Fachsoftware comp.ASS 22
Frage 13a, 13b - Zufriedenheit comp.ASS Handhabung 22
Frage 14 - Zufriedenheit comp.ASS Betreuung, Admin, Hotline 23
Frage 15 - comp.ASS Entwicklungsbedarf 24
Frage 16 - Fehlende Vordrucke, Textbausteine, Berechnungshilfen 26
Frage 17 - Nutzung selbsterstellter Tools und Hilfsprogramme 26
Frage 18 - Ideen für die comp.ASS-Weiterentwicklung 27
Frage 19a, 19b - Regelmäßige comp.ASS-Betreuung vor Ort 27

3.3 Informationsmanagement 28
Frage 20 - Bereitstellung von Informationen durch das Jobcenter 28
Frage 21a, 21b - Nutzung von Informationsquellen 29
Frage 22 - Nutzung des Internets als zusätzliche Informationsquelle 31
Frage 23 - Verbesserung der Informationsbereitstellung 31
Frage 24a, 24b - Der Webauftritt des Jobcenters 32
Frage 25 - Mehraufwand durch die Nutzung externer Anträge/Formulare 32

3.4 Schnittstellen und Zusammenarbeit 33
Frage 26 - Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten 33
Frage 27 - Verbesserung der Zusammenarbeit 34

3.5 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit 36
Frage 28 - Einschätzung der eigenen Arbeitsqualität 36
Frage 29 - Einschätzung der Kundenzufriedenheit 37
Frage 30a, 30b - Vorschläge zu Verbesserung der Dienstleistungsqualität 38
Frage 31 - Zufriedenheit mit der Organisation des Kundenverkehrs 38
Frage 32a, 32b - Verbesserungsvorschläge Organisation des Kundenverkehrs ... 40

3.6 Allgemeine Arbeitszufriedenheit 41
Frage 33 - Grundsätzliche Arbeitszufriedenheit 41
Frage 34 - Bereitschaft zur Mitarbeit in einem Qualitätszirkel 43

3.7 Hinweise und Anregungen
Frage 35 - Weitere Hinweise und Anregungen 43

3.8 Strukturdaten 44
Frage 36 - An welchem Standort arbeiten Sie? 44
Frage 37 - Seit wann arbeiten Sie in der LSB? 44

3.9 Feedback zum Fragebogen 45
Frage 38 - Handhabung des Fragebogens 45
Frage 39 - Umfang des Fragebogens 45
Frage 40 - Verbesserungsvorschläge für künftige Online-Befragungen 46

4 Diskussion und Schlussbetrachtung 47

5 Der Onlinefragebogen in Screenshots 59

Abkürzungsverzeichnis

ABW	Gewährung von abweichenden Leistungen
A&K	Analyse & Konzept - Beratungsgesellschaft für Wohnen, Immobilien, Stadtentwicklung mbH in Hamburg, die die Liste für angemessene Miete für das JC konzeptioniert hat
Alg / ALG	Arbeitslosengeld
ANT	Antragsprüfung
AO	Anordnung
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAB	Berufsausbildungsbeihilfe
BAföG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BER	Beratung und Auskunft
BG	Bedarfsgemeinschaft
BuT / BUT	Gewährung von Bildung und Teilhabeleistungen
BVB	Berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme
BWZ	Bewilligungszeitraum
EA	Erstattungsansprüche
EG	Entgeltgruppe
FD	Fachdienst
FDL	Fachdienstleitung, Fachdienstleiter(in)
FM	Fallmanagement, Fallmanager(in)
HG	Haushaltsgemeinschaft
HSB	Hauptsachbearbeiter(in)
JC	Jobcenter
KdU / KDU	Kosten der Unterkunft
KIZ	Kinderzuschlag
KOS	Kostenersatz, Kostenerstattung
LE	Leistungsempfänger
LEI	Prüfung Leistungsart und Leistungshöhe
LK	Landkreis (Göttingen)
LSB	Leistungssachbearbeitung, Leistungssachbearbeiter(in)
N (groß N)	Statistischer Ausdruck für die Grundgesamtheit
n (klein n)	Statistischer Ausdruck für den Stichprobenumfang
NIE	Stundungen, Niederschlagungen, Erlass
NZ	Nachzahlung
OE 03	Organisationseinheit 03 (=Justitiariat)
QM	Qualitätsmanagement
QMS	Qualitätsmanagementsystem
RA	Rechtsanwalt
SAN	Sanktionen
SB	Sachbearbeiter(in)
SGB	Sozialgesetzbuch
St	Stadt (Göttingen)
STA	Statistische Erfassungen
TL	Teamleitung, Teamleiter(in)
ÜZ	Überzahlung
WID	Widerspruchsprüfung
WoGe	Wohngeld
WS	Widerspruch
ZAL	Zusätzliche Aufgaben bei der Gewährung von Leistungen
ZUS	Zusammenarbeit mit dem FM und anderen Sozialleistungsträgern

1 Einleitung

Das Jobcenter Landkreis Göttingen nimmt seit 2005 als zugelassener kommunaler Träger die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende war. In den drei Standorten Duderstadt, Göttingen-Land, Hannoversch Münden und der Heranziehungsgemeinde Stadt Göttingen gibt es 11.349 erwerbsfähige Leistungsberechtigte in 8756 Bedarfsgemeinschaften[1]. 40 % der Fälle werden in den drei Standorten des Landkreises Göttingen von 30 Mitarbeitenden der Leistungssachbearbeitung (LSB) und 60 % der Fälle in der Stadt Göttingen von 41 LSB-Mitarbeitenden bearbeitet[2]. Die LSB-Mitarbeitenden sind in der Entgeltgruppe 8 eingestuft. Als Fachsoftware kommt comp.ASS der Firma Prosozial zum Einsatz. Zu den Rahmenbedingungen gehört auch, dass sich der Landkreis Göttingen zum Zeitpunkt der Befragung in einem Fusionsprozess mit dem Landkreis Osterode am Harz befindet. Die Fusion soll am 01.11.2016 vollzogen werden, wobei der neue Landkreis Göttingen entsteht.

Zugleich baut das Jobcenter Landkreis Göttingen ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) auf. Im Rahmen dieses Auftrags hat der Lenkungsausschuss zur Einführung eines QMS das QM-Team beauftragt, Ist-Analysen in den Bereichen Fallmanagement, Leistungssachbearbeitung und den unterstützenden Sachgebieten durchzuführen. Die durch die Ist-Analyse identifizierten zu optimierenden Prozesse sollen im Anschluss durch Arbeitsgruppen verbessert werden, bevor die Prozessoptimierung durch die Einrichtung von Qualitätszirkeln verstetigt werden wird. Die Ist-Analyse im Fallmanagement wurde im Herbst 2013 in Form einer Vollerhebung mittels leitfadengestützter, qualitativer Interviews durchgeführt. Um den zweiten Teilauftrag effizienter bearbeiten zu können, wird bei der Ist-Analyse der Leistungssachbearbeitung ein Onlinefragebogen für alle Mitarbeitenden der LSB eingesetzt. Der Onlinefragebogen war vom 07.-27.10.2015 zur Beantwortung freigeschaltet. Dieser Bericht stellt die Einzelbefunde jeder Frage dar und diskutiert diese im Zusammenhang in einer Schlussbetrachtung. Ein zugehöriger Datenanhang dient der Nachvollziehbarkeit der Befunde und erleichtert dem QM-Team und den zu bildenden Arbeitsgruppen die Detailarbeit, da im Datenanhang u.a. alle Einzelnennungen der Antworten aus den Textfeldern dokumentiert sind. Der Datenanhang kann aus Datenschutzgründen nicht allgemein veröffentlicht werden, um Rückschlüsse auf die Aussagen von Einzelpersonen zu verhindern.

[1] Stand 12/2015

[2] Die Angabe zu den Mitarbeiterzahlen beziehen sich auf den Stichtag 07.10.2015 (Start der Online-Befragung), nicht berücksichtigt sind hier Mitarbeitende in Elternzeit oder längerfristig kranke Personen.

2 Methodik und Ergebnisdarstellung

Zur Durchführung der Onlinebefragung wurde erstmalig im Jobcenter Landkreis Göttingen die Open Source Software LimeSurvey[3] eingesetzt. Durch den Einsatz von zufällig generierten Zugangsschlüsseln (sogenannten Token), die von den Befragten zufällig gezogen wurden, konnte sichergestellt werden, dass die Anonymität der Befragten gewahrt bleibt, jede Person nur einmal teilnehmen konnte und die Befragung von den Teilnehmenden unterbrochen und fortgesetzt werden konnte. Es war für die LSB-Mitarbeitenden jederzeit möglich eine begonnene Beantwortung durch ein Klicken auf den Button „Umfrage verlassen und Antworten löschen“ abzubrechen und die bis dahin gemachten Angaben zu löschen. Der Entwicklung des Fragebogens durch das QM-Team gingen u.a. zwei Arbeitstreffen mit LSB-Teamleitungen, Fachdienstleitungen und LSB-Mitarbeitenden voraus, um sicherzustellen, dass die Fragen die gesamte Bandbreite des Aufgabenspektrums der LSB abdecken. Der vom QM-Team entwickelte Fragebogen wurde von LSB-Teamleitungen, die selbst nicht an der Befragung teilgenommen haben, auf inhaltliche Richtigkeit und Ausdruckweise geprüft und den Personalräten von Landkreis und Stadt Göttingen zur Zustimmung vorgelegt. Ab dem 07.10.2015 stand der Fragebogen[4] für drei Wochen zur Beantwortung online, in dieser Zeit stand das QM-Team als Hotline zur Verfügung. Zu Informationszwecken stand dem Leitungspersonal eine Demoversion zur Verfügung.

Von den 71 Mitarbeitenden der LSB (Vollerhebung, statistische Grundgesamtheit N=71) haben 61 den Fragebogen ganz oder teilweise beantwortet, was einer Rücklaufquote von 86% entspricht. Von den 61 Antwortenden haben 52 den Fragebogen vollständig bis zum Ende ausgefüllt, 9 Antwortende nur teilweise. Nach Rückmeldungen der Befragten lag die benötigte Dauer für das Ausfüllen bei durchschnittlich ca. 50-60 Minuten, abhängig davon, wie intensiv das Ausfüllen der Antworten mit Freitextfeldern genutzt wurde.

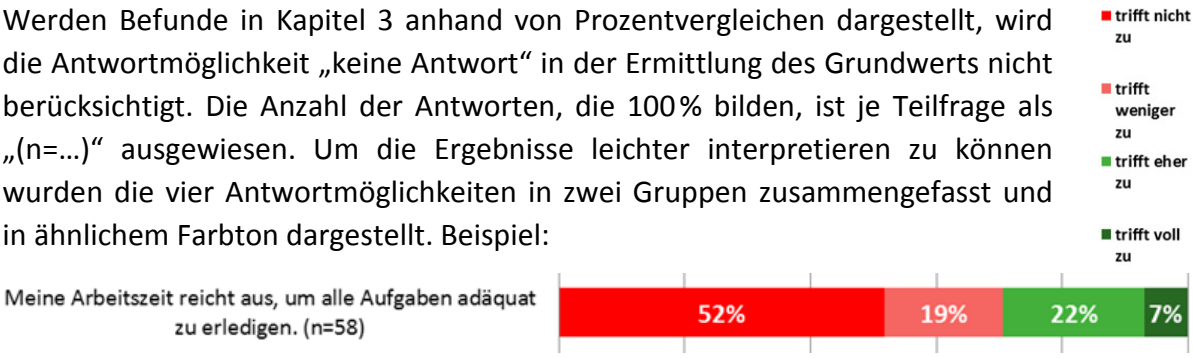
Um die Datenqualität zu erhöhen, gab es wo immer umsetzbar die Möglichkeit, „keine Antwort“ als Antwort zu wählen. In Fragegruppen, die anhand einer Likert-Skala beantwortet wurden (z. B. trifft voll zu, trifft eher zu, trifft weniger zu, trifft nicht zu) war die Antwortmöglichkeit „keine Antwort“ voreingestellt und musste durch aktives Klicken verändert werden.

Um die Akzeptanz bei den Befragten zu erhöhen und die Anonymität zu wahren, wurde auf die Erhebung von personenbezogenen Daten wie Alter und Geschlecht verzichtet. Als Strukturdaten wurde lediglich nach dem Arbeitsort (Pflichtantwort) und der Dauer der Tätigkeit als LSB (keine Pflichtantwort) gefragt. Insgesamt bestand der Fragebogen aus 40 Fragen.

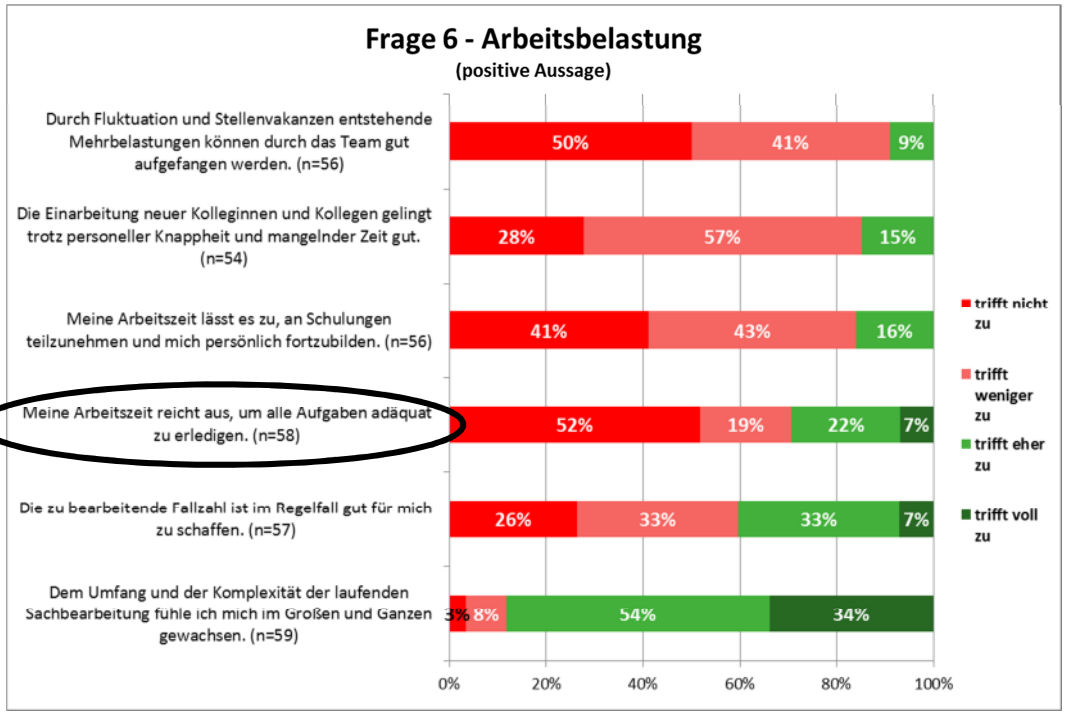
[3] LimeSurvey Version 2.06+ Build 150629

[4] Der gesamte Fragebogen findet sich in Form von Screenshots am Ende des Ergebnisberichts.

Werden Befunde in Kapitel 3 anhand von Prozentvergleichen dargestellt, wird die Antwortmöglichkeit „keine Antwort“ in der Ermittlung des Grundwerts nicht berücksichtigt. Die Anzahl der Antworten, die 100 % bilden, ist je Teilfrage als „(n=…)“ ausgewiesen. Um die Ergebnisse leichter interpretieren zu können wurden die vier Antwortmöglichkeiten in zwei Gruppen zusammengefasst und in ähnlichem Farbton dargestellt. Beispiel:



Für diese Frage wurden n=58 Antworten ausgewertet. Das heißt, dass 3 von den 61 befragten Personen die Frage gar nicht oder mit „keine Antwort“ beantwortet haben. Also haben 52 % von 58 = 30 Personen mit „trifft nicht zu“ geantwortet. Die Prozentwerte sind ohne Nachkommastelle auf- und abgerundet, so dass es passieren kann, dass die Gesamtsumme eines Balkens nur 99 % oder auch 101 % ergibt, was aber auf die Interpretation der Befunde keine Auswirkung hat.



Die ablehnenden Antworten (trifft nicht zu, trifft weniger zu) sind in roten Farben gehalten, die zustimmenden Antworten (trifft voll zu, trifft eher zu) in grünen Farben. In der Beschreibung der Befunde wird dieses Zusammenfassen deutlich, indem interpretiert wird: „71 % der Befragten stimmen der Aussage (…) nicht zu.“ Diese 71 % setzen sich im dargestellten Fall aus 52 % „trifft nicht zu“ und 19 % „trifft weniger zu“ zusammen.

Bei dieser summarischen Darstellung ist immer auch das Verteilungsverhältnis zwischen „trifft nicht zu“ und „trifft weniger zu“ zu beachten, wie die obige Abbildung der Befunde von Frage 6 zeigt. Die Bewertungen zur Aussage *„Meine Arbeitszeit reicht aus, um alle Aufgaben adäquat zu erledigen.“* führen in der gewählten summarischen Betrachtungsweise mit 71 % (52 % + 19 %) auf Platz vier in der Balkendarstellung. Sortiert man die Balkendarstellung nur nach „trifft nicht zu“, stände diese Frage mit 52 % auf Platz 1.

3 Ergebnisse

3.1 Aufgaben und Tätigkeiten in der LSB, Arbeitsbelastung

Frage 1:

Nennen Sie bitte die 3 Themen in der LSB, die Ihrer Meinung nach am besten laufen (persönliche Hit-Liste).

Die 101 positiven Nennungen der LSB-Mitarbeitenden lassen sich in vier Themengruppen clustern. Mit 26 Einzelnennungen werden die „Teamarbeit, die Kollegialität und der Umgang innerhalb der LSB“ als „am besten laufend“ eingeschätzt. Weitere 26 Nennungen beziehen sich auf unterschiedliche LSB-Tätigkeitsfelder. Hier werden insbesondere „Bildung und Teilhabe“ sowie die „Eingabe von Folgeanträgen“ mit jeweils 5 Einzelnennungen positiv betont. Ebenfalls 26 Mal wird die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen anderen Stellen positiv benannt, davon entfallen jeweils 8 Einzelnennungen auf die Kommunikation mit der Fachaufsicht und die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten. Im Cluster „Arbeitsorganisation und comp.ASS“ (20 Nennungen) wird das selbständige Arbeiten mit 5 Einzelnennungen betont, 3 Mitarbeitende benennen, dass comp.ASS jetzt stabiler läuft als früher.

Frage 2:

Nennen Sie bitte die 3 Themen in der LSB, die Ihrer Meinung nach am schlechtesten laufen.

Die 150 negativen Nennungen der Mitarbeitenden lassen sich in fünf größere Themengruppen clustern. Mit 40 Einzelnennungen wird die „zu hohe Fallzahl, die Arbeitsbelastung und die mangelnde Stellennachbesetzung“ als „am schlechtesten laufend“ eingeschätzt. Probleme in der Zusammenarbeit mit anderen wird 37 Mal[5] benannt, davon in Einzelnennungen: Führung, Teamleitung, SGL (10x); OE 03, Fachaufsicht und Widerspruchstelle (8x); Eingangsservice/Erstkontaktstelle (5x), Zusammenarbeit mit dem FM (5x). 35x werden einzelne Tätigkeitsfelder benannt, davon 5x die KdU und 4x die Bearbeitung von Selbständigen. Comp.ASS als Software wird 19x als „am schlechtesten laufend“ bezeichnet. Probleme mit der Informationsbereitstellung und -verarbeitung werden 14x benannt.

[5] Im Folgenden wird 37 Mal oder 37 Nennungen als 37x geschrieben.

Frage 3:

In nachstehender Liste sind die wesentlichen Tätigkeiten in der LSB aufgeführt.
Bitte sortieren Sie diese Tätigkeiten absteigend nach Zeitanteilen.

61 Mitarbeitende haben diese Frage beantwortet. Vergibt man pro Nennung auf dem 1. Platz = 12 Punkte, für den 2. Platz = 11 Punkte (gewichtete Ränge) und so weiter, dann ergibt sich folgende Rangordnung:

Rang	Zeitanteile für LSB-Tätigkeiten (LK+St) - gewichtete Ränge	Summe
1.	Antragsprüfung (ANT)[6]	**624**
2.	Prüfung Leistungsart und Leistungshöhe (LEI)[7]	**612**
3.	Zusätzliche Aufgaben bei der Gewährung von Leistungen (ZAL)[8]	**535**
4.	Beratung und Auskunft (BER)	**532**
5.	Gewährung von abweichenden Leistungen im Einzelfall (ABW)	**428**
6.	Widerspruchsprüfung (WID)	**414**
7.	Kostenersatz, Kostenerstattung (KOS)	**345**
8.	Gewährung von Bildung- und Teilhabeleistungen (BUT)	**295**
9.	Zusammenarbeit mit FM und anderen Sozialleistungsträgern (ZUS)	**281**
10.	Statistische Erfassungen (STA)[9]	**280**
11.	Stundungen, Niederschlagungen, Erlass (NIE)	**213**
12.	Sanktionen (SAN)	**199**

Die beiden LSB-Tätigkeiten, die mit Abstand die meisten Zeitanteile erfordern, sind die „Antragsprüfung“ und die „Prüfung der Leistungsart und -höhe“. Die beiden LSB-Tätigkeiten, die die wenigsten Zeitanteile erfordern, sind „Stundungen, Niederschlagungen, Erlass“ und „Sanktionen“.

Betrachtet man nicht die gewichteten Ränge, sondern die höchste Anzahl an Einzelnennungen (Modalwert) je Rangplatz, dann belegt „Prüfung der Leistungsart und -höhe“ mit 28 Nennungen den Platz 1 und „Antragsprüfung“ mit 26 Nennungen den Platz 2. Am unteren Ende verhält es sich ebenso: „Stundungen, Niederschlagungen, Erlass“ und „Sanktionen“ tauschen die Plätze, bleiben aber auch in der Betrachtung der Modalwerte die LSB-Tätigkeiten mit den geringsten Zeitanteilen.

[6] ANT - Entgegennahme von Erst- und Folgeanträgen; Prüfung auf Vollständigkeit; Anforderung fehlender Unterlagen; Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen

[7] LEI - Feststellung der Art und Höhe der Leistungen (Regelbedarfe, Mehrbedarfe, Bedarfe für Unterkunft und Heizung); Bescheiderstellung und Zahlbarmachung

[8] ZAL - Erläuterung aller entscheidungsrelevanten Inhalte der Bescheide gegenüber den Hilfebedürftigen; Versicherungsmeldungen, Rückforderungen

[9] STA - Eingabe/Pflege statistisch relevanter Angaben in comp.ASS

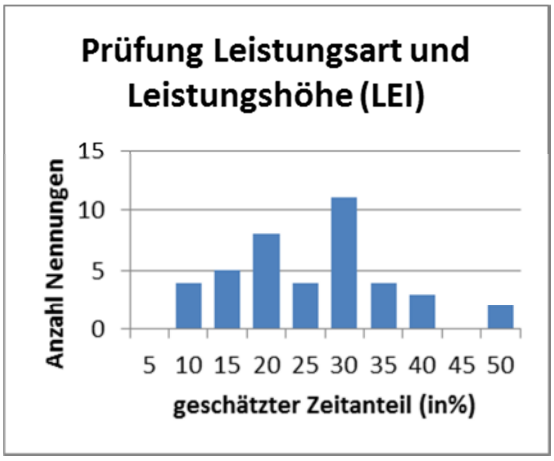
Frage 4:

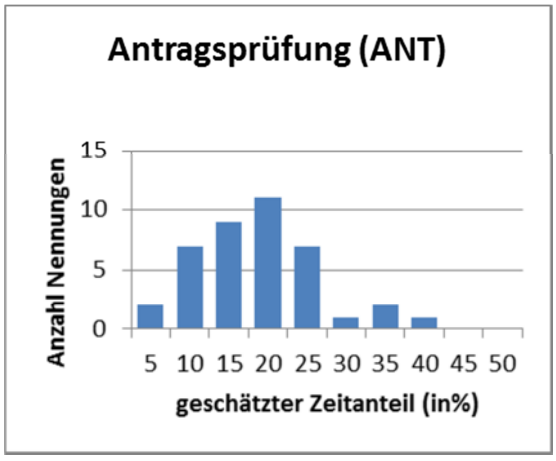
Wieviel Ihrer Arbeitszeit benötigen Sie prozentual jeweils für die ersten fünf Tätigkeiten Ihrer obigen Rangliste?

50 Antworten von Mitarbeitenden konnten ausgewertet werden. Die Tabelle zeigt die prozentuale Verteilung nach Zeitanteilen für die unterschiedlichen LSB-Tätigkeiten, absteigend sortiert nach Spalte 3 (Durchschnitt). Die Interpretation der Daten muss zum einen berücksichtigen, dass einzelne Tätigkeiten nur wenige Nennungen haben (Spalte 2) und zum anderen, dass die Vergleichbarkeit durch Spezialisierungen an einzelnen Standorten (z. B. Spezialisten für BuT) eingeschränkt wird.

		Zeitanteil (in %)		
Tätigkeit	Nennungen	Durchschnitt	max	min
LEI	41	26	50	10
ANT	40	19	40	5
WID	13	18	30	5
ZAL	36	16	30	7
NIE	4	15	20	10
BUT	17	14	50	5
BER	34	14	25	5
ABW	18	12	25	5
ZUS	6	12	15	5
KOS	11	11	17	5
SAN	1	10	10	10
STA	9	9	12	5

Für die beiden Tätigkeiten mit den durchschnittlich höchsten Zeitanteilen „Prüfung Leistungsart und Leistungshöhe (LEI)“ und „Antragsprüfung (ANT)“ ergibt sich durch die Mitarbeitenden geschätzte folgende Verteilung der prozentualen Zeitanteile von 0-50 %:





Beide Tätigkeiten werden von den Mitarbeitenden mit einer hohen Streuung eingeschätzt, die von 10-50 % (LEI) Zeitanteil bzw. 5-40 % (ANT) schwankt.

Frage 5a:

Gibt es weitere Tätigkeiten, die Sie der Aufstellung in Frage 3 nicht zuordnen können, die aber einen hohen Zeitaufwand benötigen?

Frage 5b:

Welche Tätigkeit ist das? Bitte benennen Sie diese und geben den geschätzten Prozentanteil an Ihrer Gesamtarbeitszeit an.

Insgesamt wurde diese Frage von 61 Mitarbeitenden beantwortet. Es sagten:

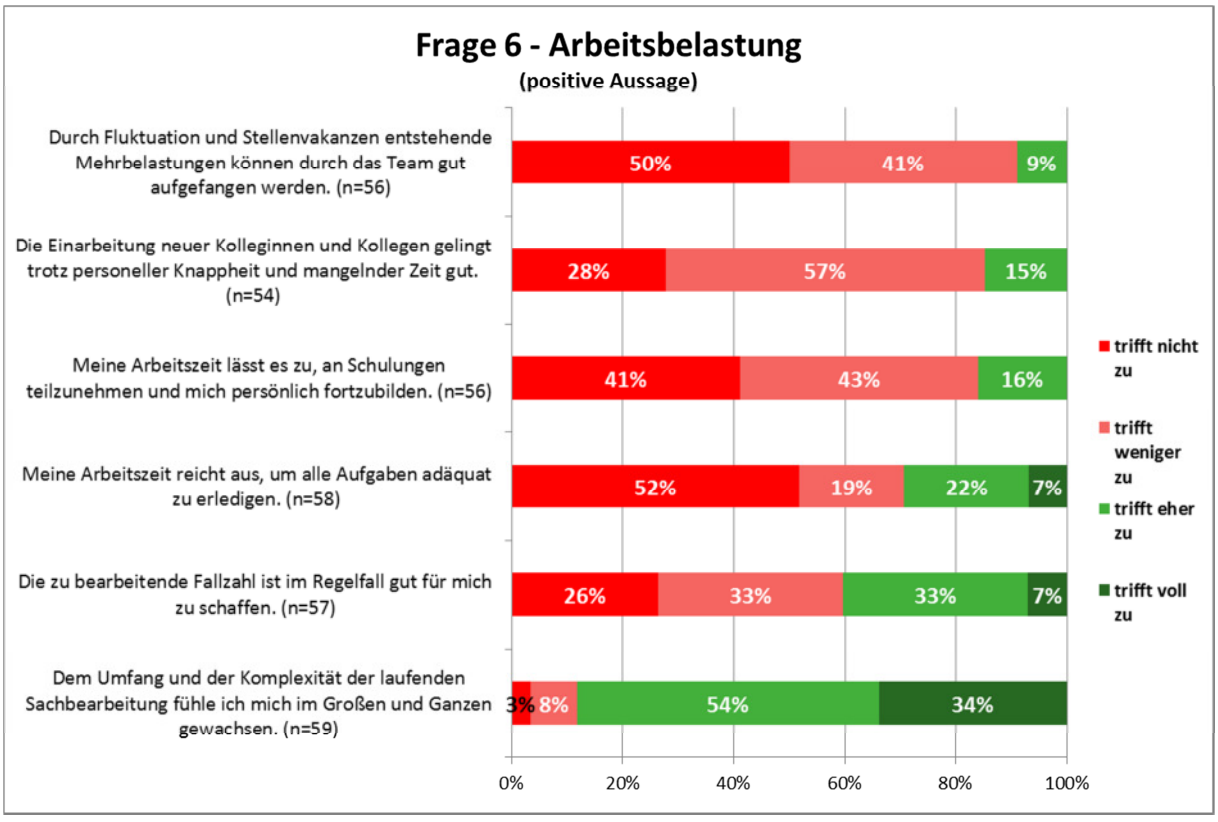
14	nein, keine weitere Tätigkeiten
26	ja, es gibt weitere Tätigkeiten
21	keine Antwort

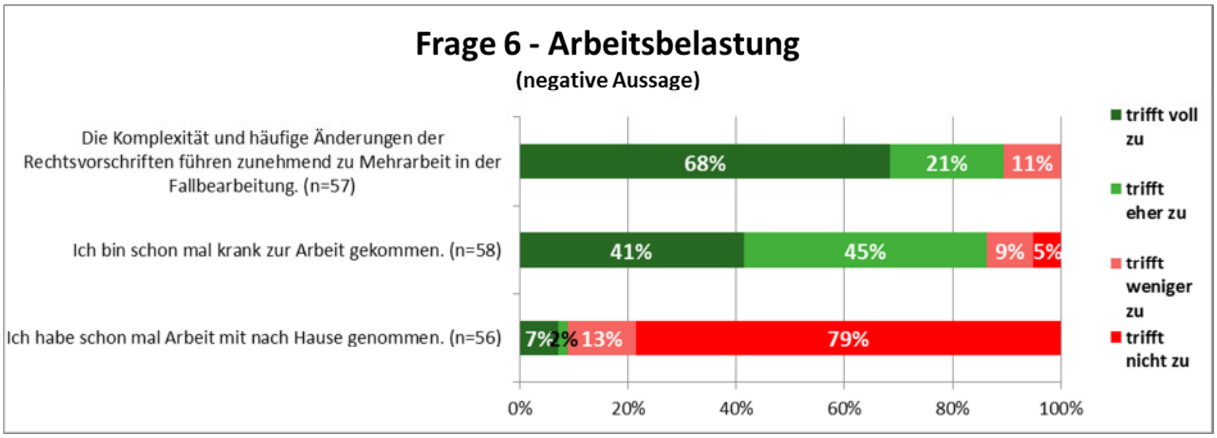
Die 26 Nennungen von weiteren Tätigkeiten sind breit gestreut. 5x wurde der Datenabgleich genannt, 4x wurde das Bearbeiten von Altfällen genannt.

Frage 6:

Arbeitsbelastung: Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen auf sie zu?

Frage 6 wurde von 61 Mitarbeitenden beantwortet. Zur leichteren Interpretation der Befunde werden die positiven und negativen Aussagen getrennt dargestellt, d. h. was in den Grafiken weiter oben steht, ist „ein größeres Problem“ für die LSB-Mitarbeitenden.





Fasst man die beiden zutreffenden bzw. nicht zutreffenden Antwortmöglichkeiten zusammen, so lassen sich aus dem Datenmaterial für die Arbeitsbelastung in der LSB einige alarmierende Aussagen aufstellen:

- 91 % sagen, dass die Mehrbelastungen durch Fluktuation und Stellenvakanzen nicht mehr gut durch das Team aufgefangen werden können.
- 89 % sagen, dass die Komplexität und häufigen Änderungen der Rechtsvorschriften zunehmend zu Mehrarbeit in der Fallbearbeitung führen.
- 86 % sagen, dass sie schon mal krank zur Arbeit gekommen sind.
- 85 % sagen, dass die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen nicht mehr gut gelingt.
- 84 % sagen, dass die Arbeitszeit es nicht mehr zulässt, an Schulungen teilzunehmen und sich persönlich fortzubilden.
- 71 % sagen, dass die Arbeitszeit nicht mehr ausreicht, um alle Aufgaben adäquat zu erledigen.
- 59 % sagen, dass die zu bearbeitende Fallzahl im Regelfall nicht mehr gut zu schaffen ist.

Das Datenmaterial sagt aber auch, dass 88 % der Befragten „sich dem Umfang und der Komplexität der laufenden Sachbearbeitung im Großen und Ganzen gewachsen fühlen“ und nur 9 % „schon mal Arbeit mit nach Hause genommen haben“. Letzteres lässt sich dadurch erklären, dass die Fallbearbeitung Zugang zur Fachsoftware voraussetzt und somit eher das Lesen von Rundschreiben und neuen Urteilen zu Hause erfolgen kann. Die erste Aussage deutet darauf hin, dass die Schwierigkeiten kein qualitatives Problem („des Könnens“) zu sein scheinen, sondern ein quantitatives Problem sind („die Masse bewältigen“).

Betrachtet man die Frage *„Dem Umfang und der Komplexität der laufenden Sachbearbeitung fühle ich mich im Großen und Ganzen gewachsen.“*, dann haben 11 % oder 7 Personen gesagt, dass das für sie weniger oder nicht zutrifft. Vermutet man, dass es von der Arbeitserfahrung her (dienst-)jüngere Mitarbeitende sind, die sich der Sachbearbeitung (noch) nicht gewachsen fühlen, lässt sich das nicht bestätigen. Zur Dauer ihrer Tätigkeit in der LSB gibt es folgende Angaben:

- 2 Personen arbeiten mehr als 5 Jahre in der LSB
- 1 Person arbeitet 2-5 Jahre in der LSB
- 1 Person arbeitet unter 2 Jahren in der LSB
- 3 Personen machen keine Angabe zu ihrer Arbeitszeit in der LSB

Da 7 Personen für eine Auswertung eine geringe Anzahl ist, kann die gleiche Annahme für die Frage „*Die zu bearbeitende Fallzahl ist im Regelfall gut für mich zu schaffen*.“ geprüft werden. 59 % oder 34 Personen sagen, dass das für sie weniger oder nicht zutrifft. Die Aufteilung dieser Personen nach ihrer Arbeitserfahrung in der LSB ist:

- 20 Personen arbeiten mehr als 5 Jahre in der LSB
- 1 Person arbeitet 2-5 Jahre in der LSB
- 3 Personen arbeiten unter 2 Jahren in der LSB
- 10 Personen machen keine Angabe zu ihrer Arbeitszeit in der LSB

Der Arbeitsort, Landkreis oder Stadt, hat keinen Einfluss auf die Beantwortung. Damit lässt sich die Annahme, dass bezogen auf die Arbeitserfahrung „nur junge Mitarbeitende dem Arbeitsanfall in der LSB (noch) nicht gewachsen sind“, nicht bestätigen.

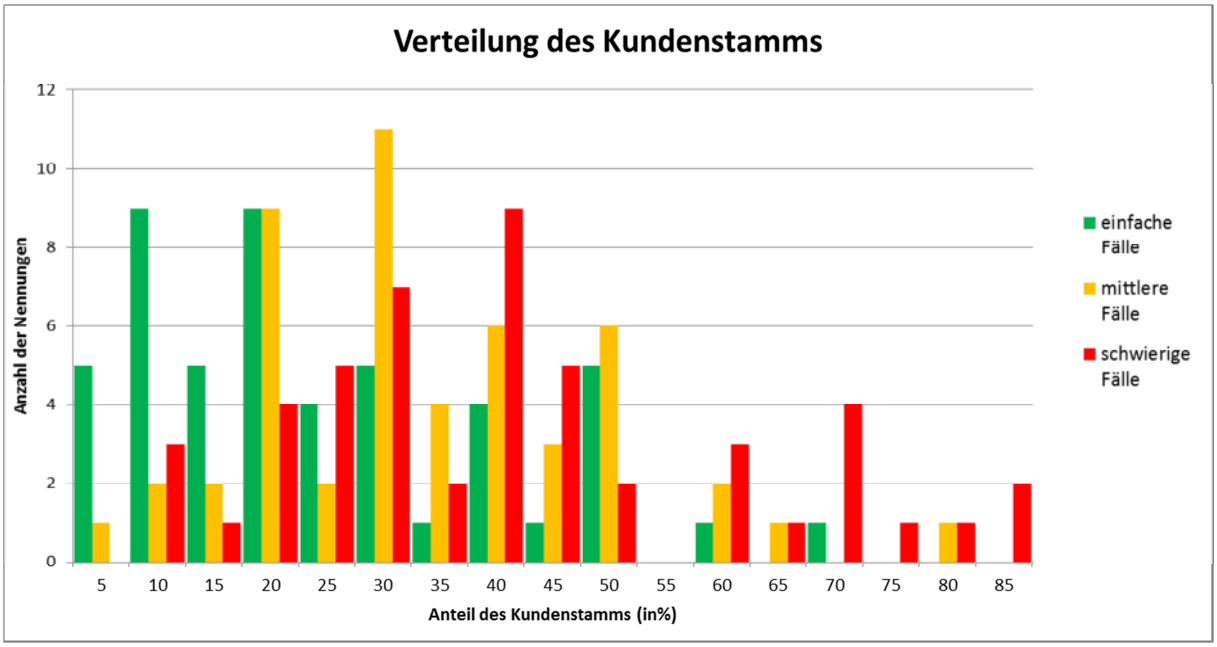
Frage 7:

Wie schätzen Sie die prozentuale Verteilung Ihres Kundenstamms in Hinblick auf den Schwierigkeitsgrad bzw. die Bearbeitungsintensität ein?

50 Antworten konnten ausgewertet werden. Die LSB-Mitarbeitenden schätzen die prozentuale Verteilung ihres Kundenstamms im (arithmetischen) Mittel folgendermaßen ein:

- 25 % einfache Fälle (1 Personen-BG ohne Einkommen)
- 34 % mittlere Fälle
- 41 % schwierige Fälle (z. B. Mehrpersonen-BG mit schwankendem Einkommen)

Die folgende Grafik verdeutlicht das Streuungsmaß der Einschätzungen der LSB-Mitarbeitenden für die Verteilung ihres Kundenstamms. Zu bemerken ist, dass die Masse eben nicht die einfachen Fälle sind, sondern eher die schwierigen Fälle zur Regel geworden sind.



Frage 8:

Wenn Sie an Ihre tägliche Arbeit denken, was ist für Sie der stärkste Belastungsfaktor?

Die LSB-Mitarbeitenden haben 54 Eintragungen in das Antwortfeld zu Frage 8 vorgenommen, teilweise mit mehreren Argumenten pro Antwort. Die Antworten sind in ihre Argumente zerlegt worden, so dass 86 Einzelargumente in 6 Aussagecluster zusammengefasst werden konnten. Mit 42 Nennungen sind „die hohen Fallzahlen, die hohe Arbeitsbelastung, die mangelnde Stellennachbesetzung und die Vertretungssituationen“ der mit Abstand stärkste Belastungsfaktor. Mit deutlichem Abstand dahinter werden die „Zusammenarbeit mit den Kunden“ (16x) und die „Zusammenarbeit mit anderen Stellen und mit Führungskräften“ (13x) als stärkster Belastungsfaktor empfunden. In Zusammenhang mit dem Kundenkontakt werden die ständige Erreichbarkeit, die häufigen Unterbrechungen durch Kundenkontakt und der zeitliche Druck genannt. Belastungen durch schwierige Informationsbeschaffung, Probleme mit comp.ASS und die ungerechte Bezahlung werden ebenfalls benannt.

Frage 9:

Wo sehen Sie persönlich Ansatzpunkte für Veränderungen, um diesen Belastungsfaktor zu reduzieren?

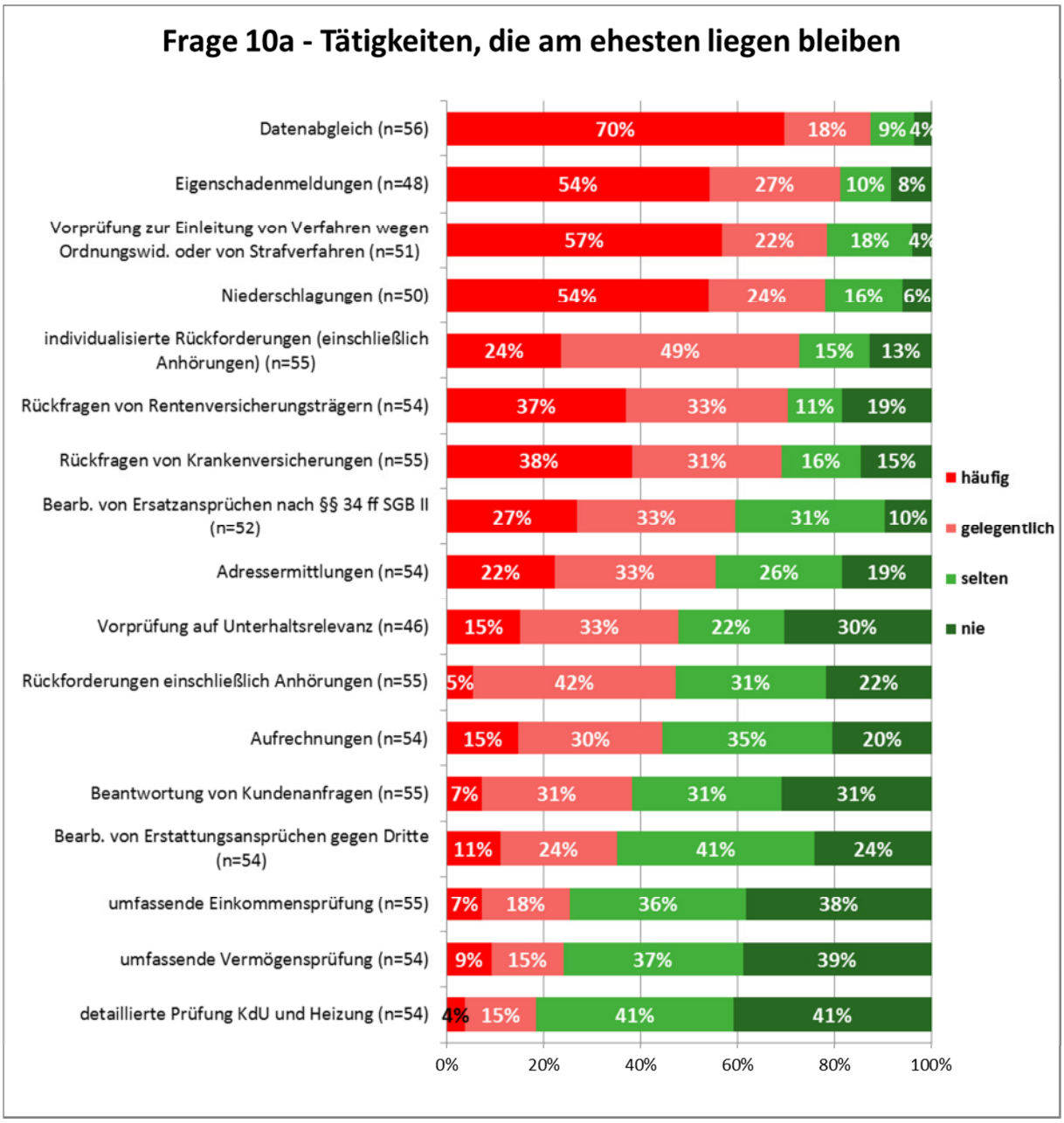
Die 51 Antworten der Mitarbeitenden enthalten 74 Aussagen, die den Aussageclustern aus Frage 8 zugeordnet sind. Der Tenor der möglichen Ansatzpunkte für Veränderungen ist eindeutig: Mehr Personal einstellen, Fallzahlen senken, Vakanzen schneller besetzen. Die Wirkungskette „mehr Personal, weniger Überarbeitung, bessere Gesundheit, weniger Ausfall, bessere Einarbeitung“ wird gesehen. In einer Antwort wird davon ausgegangen, *„dass mit dem jetzigen Arbeitsaufwand und der gewünschten Art der Arbeitsumsetzung, dies mit einer geschätzten Fallzahl von ca. 110-120*“ zu erreichen ist. Die Interpretation einer solchen Fallzahl muss mit Vorsicht erfolgen, da zu den „gezählten Fällen“ immer noch diejenigen Fälle hinzukommen, die Arbeit verursachen, aber „nicht gezählt werden“.

Für die Zusammenarbeit mit anderen Stellen und der Führung (16x) sowie die Informationsbeschaffung (9x) werden spezifische Vorschläge gemacht, die in einer QM-Arbeitsgruppe auszuarbeiten wären. Der Ansatzpunkt „bessere Bezahlung“ wird in dieser Frage lediglich 5x genannt.

Frage 10a:

Aus Gesprächen und Rückmeldungen aus der LSB wissen wir, dass bei hoher Arbeitsverdichtung nicht alle Aufgaben in vollem Umfang und voller Tiefe erledigt werden können. Welche Tätigkeiten bleiben in solchen Zeiten am ehesten liegen?

Die folgende Grafik zeigt die Tätigkeiten, die in der LSB am ehesten liegen bleiben, absteigend sortiert nach „häufig und gelegentlich“. Danach bleiben der „Datenabgleich“, die „Eigenschadenmeldungen“ und die „Vorprüfung zur Einleitung von Verfahren wegen Ordnungswidrigkeiten oder von Strafverfahren“ am ehesten liegen. Die „detaillierte Prüfung der KdU und Heizung“, die „umfassende Vermögensprüfung“ und die „umfassende Einkommensprüfung“ bleiben in der LSB am seltensten liegen.



In einem nächsten Schritt sollte näher analysiert werden, welche möglichen Risiken oder Schäden durch liegen bleibende Tätigkeiten entstehen können. Ferner sollte geprüft werden, ob die Aufgabenerledigung anders organisiert werden könnte (z.B. Zentralisierung).

Frage 10b:

Gibt es weitere, bisher nicht genannte Tätigkeiten, die bei hoher Arbeitsverdichtung liegen bleiben?

Von den Befragten wurde 9x „Nein, es gibt keine weitere Tätigkeit“ angegeben. 21 Personen haben Nennungen getätigt. Die Antworten streuen breit, die einzigen mehrfach genannten Tätigkeiten sind der Aktenabschluss und die Aktenarchivierung mit jeweils 4 Nennungen.

Frage 11:

Gibt es Aufgaben oder Prozesse, die optimiert werden könnten, um Sie in Ihrem Arbeitsalltag zu entlasten? Maximal können 5 Aufgaben oder Prozesse beschrieben werden.

In Frage 11 wurden von den Befragten 142 zu verbessernde Prozesse (oder Themen) benannt, davon wurden 113 mit Verbesserungsvorschlägen oder Kommentaren versehen.

Die meisten Nennungen (44x) erfolgten im Cluster „Zusammenarbeit mit anderen Stellen, Führung, Kolleginnen/Kollegen“, wobei 15x die OE 03, die Fachaufsichten und die Widerspruchstelle thematisiert wurden. 7 optimierungsbedürftige Prozesse betreffen die Schnittstelle Erstkontaktstelle/Eingangsservice. 29x wurden bestimmte LSB-Tätigkeiten thematisiert, in diesem Cluster am häufigsten das Forderungsmanagement. Weitere 29 zu optimierende Prozesse beziehen sich auf comp.ASS. Die genannten Prozesse und deren Optimierungsvorschläge müssen in einer QM-AG detailliert herausgearbeitet werden.

Frage 12a:

Gibt es aus Ihrer Sicht Aufgaben/Prozesse, die zentral erledigt werden könnten, um insgesamt effizienter arbeiten zu können?

Frage 12b:

Welche Aufgaben bzw. Prozesse sollten aus Ihrer Sicht zentral erledigt werden?

In Frage 12a geben 25 Befragte an, dass es Aufgaben/Prozesse gibt, die zentral erledigt werden könnten. 13 haben diese Frage verneint, 20 haben keine Angabe gemacht.

22 Personen haben in Frage 12b auswertbare Angaben gemacht. Insgesamt wurden 33 Aufgaben/Prozesse benannt, die zentral erledigt werden könnten. Die Nennungen sind breit gestreut: 6x wurde das Thema Adressermittlungen, 5x das Forderungsmanagement, 4x der Datenabgleich und 3x die zentrale Neubescheidung bei gesetzlichen Änderungen des Regelsatzes, Kindergeldes, UVG genannt.

3.2 Arbeiten mit der Fachsoftware comp.ASS

Frage 13a:

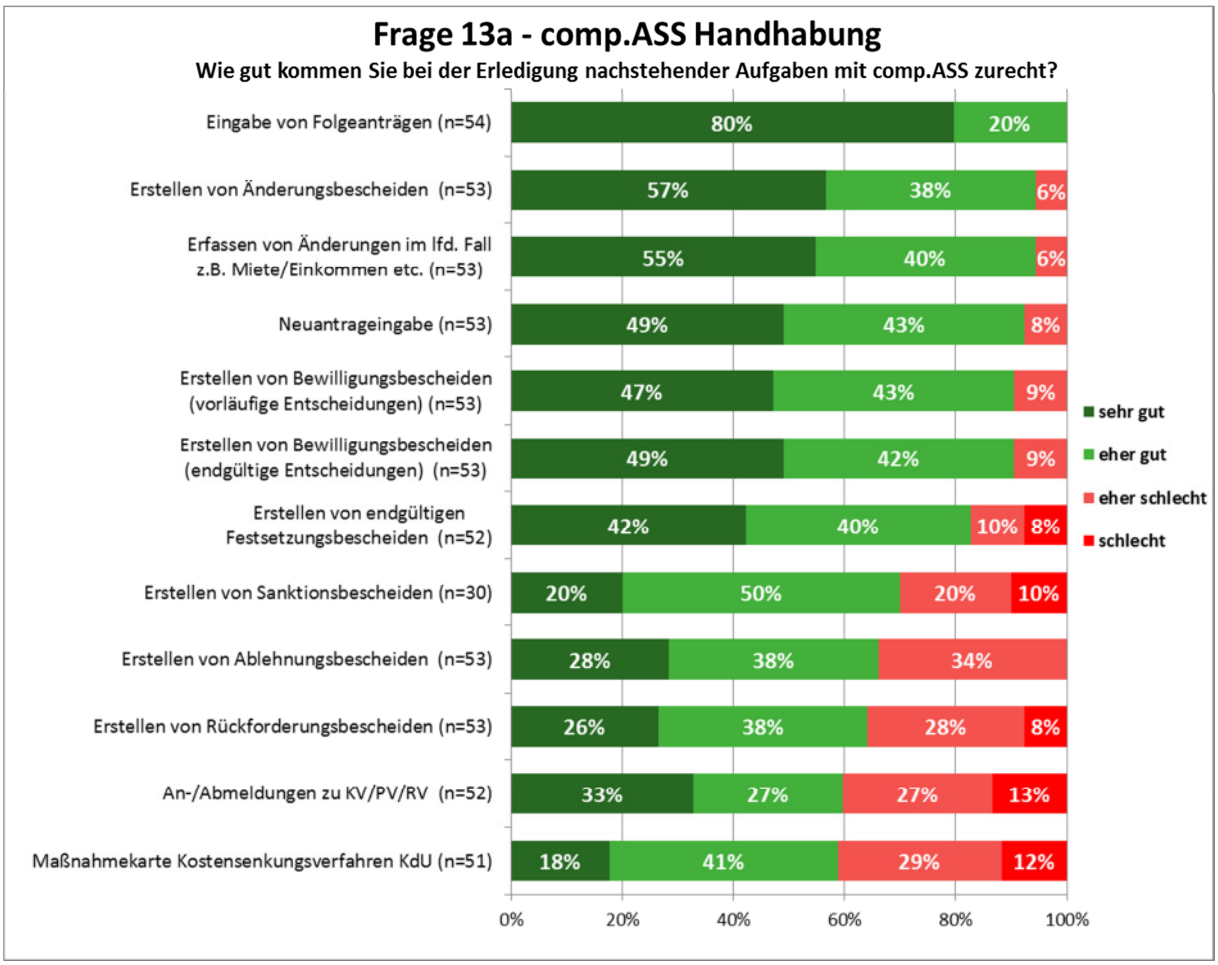
Wie gut kommen Sie bei der Erledigung nachstehender Aufgaben mit der Handhabung von comp.ASS zurecht?

Frage 13b:

Möchten Sie eine weitere, in Frage 13 nicht angeführte Aufgabe, benennen?

Die folgende Grafik verdeutlicht, dass die meisten Mitarbeitenden mit der Handhabung von comp.ASS bei den aufgeführten Aufgaben „eher gut“ bis „sehr gut“ zurechtkommen. Betrachtet man insbesondere die ersten 7 Aufgaben, ist eine deutlich positive Bewertung zu erkennen: Die positiven Bewertungen zusammengenommen, liegen bei diesen Aufgaben bei 82% bis 100%.

Mit Abstand deutlicher „Spitzenreiter“ ist die „Eingabe von Folgeanträgen“, hier gaben 100% der Befragten an, dass sie „sehr gut“ bis „eher gut“ mit der Handhabung zurechtkommen. Mit dem „Erstellen von Änderungsbescheiden“ und mit dem „Erfassen von Änderungen im laufenden Fall“ kommen 95% der Befragten „sehr gut“ bis „eher gut“ zurecht.



Bei den letzten 5 aufgeführten Aufgaben „Erstellen von Sanktionsbescheiden“, „Erstellen von Ablehnungsbescheiden“, „Erstellen von Rückforderungsbescheiden“, „An-/Abmeldungen zur

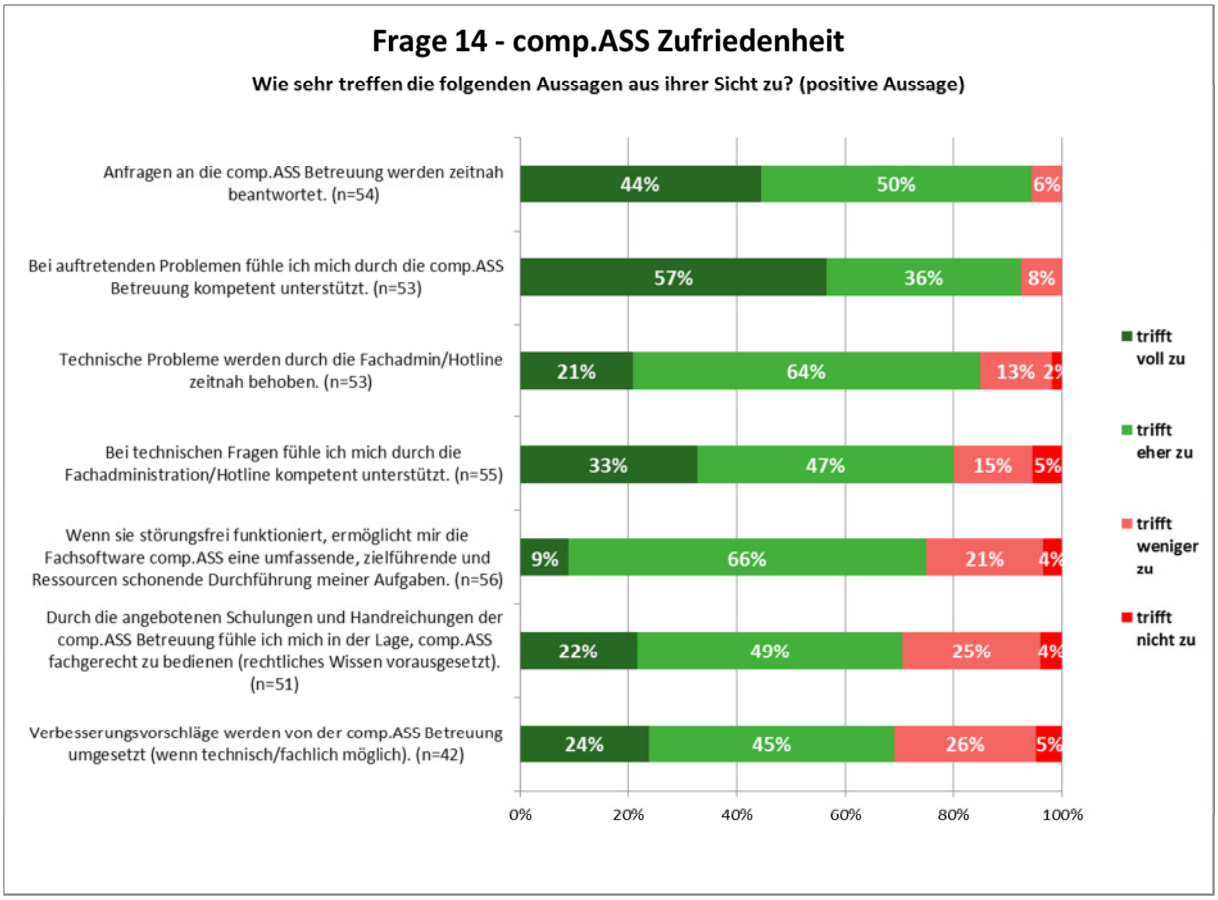
KV/PV/RV“ und „Maßnahmekarte KdU“ ändert sich das Bild: Die zusammengenommenen positiven Bewertungen liegen zwar immer noch bei über 50 % (59 %-70 %), deutlich wird jedoch, dass ein nicht unerheblicher Anteil der Mitarbeitenden von 30-41 % „eher schlecht“ bis „schlecht“ mit der Handhabung zurechtkommt. Die Gründe hierfür müssten qualitativ hinterfragt werden, um zu prüfen, inwieweit hier Verbesserungen erzielt werden können (z. B. durch technisch/administrative Änderungen, Rücksprache mit comp.ASS-Betreuung, Schulung). Darüber hinaus muss die Handhabung dieser Aufgaben bei einer Arbeitsgruppe zum Thema comp.ASS näher beleuchtet werden, um Verbesserungen für die Mitarbeitenden in der Bedienung von comp.ASS zu erreichen.

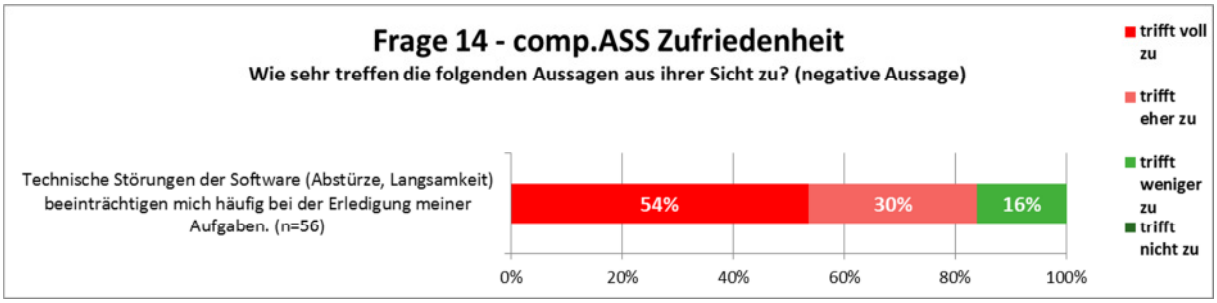
In Frage 13b wurde gefragt, ob es weitere, in Frage 13a nicht aufgeführte, Aufgaben gibt. Diese Aufgaben sollten beschrieben und nach der Bewertungsskala von Frage 13a bewertet werden. Die Frage wurde 14x mit „ja ...“ und 10x mit „nein“ beantwortet. Die getroffenen Aussagen wurden in 22 Einzelnennungen zerlegt. Aufgrund der relativ geringen Anzahl der Nennungen und der Bandbreite der Aussagen ließ sich keine Clusterung vornehmen.

Frage 14:

comp.ASS Zufriedenheit: Wie sehr treffen die folgenden Aussagen aus Ihrer Sicht zu?

Mit 94 % bzw. 93 % Zustimmung erhält die comp.ASS-Betreuung in Bezug auf zeitnahe und kompetente Unterstützung Spitzenwerte. Insgesamt schneiden comp.ASS-Betreuung, Administration und Hotline mit Zustimmungswerten zwischen 80 % und 94 % sehr gut ab.





Besondere Aufmerksamkeit verdient die Bewertung der Aussage (dritter Balken von unten), dass *„die Fachsoftware comp.ASS eine umfassende, zielführende und Ressourcen schonende Durchführung meiner Aufgaben ermöglicht*.“ Zum einen liegt hier mit 9 % die geringste Bewertung mit „trifft voll zu“ vor, zum anderen wird der zu bewertenden Aussage die Einschränkung *„Wenn sie störungsfrei funktioniert, …“* vorangestellt. Zieht man zur Interpretation die in diesem Fragenkomplex einzige inhaltlich negative Aussage *„Technische Störungen der Software (Abstürze, Langsamkeit) beeinträchtigen mich häufig bei der Erledigung meiner Aufgaben.“* hinzu, dann erscheint diese Vorannahme als ein theoretisches Konstrukt. 84 % der Befragten fühlen sich durch technische comp.ASS-Störungen bei der Erledigung ihrer Aufgaben beeinträchtigt.

Des Weiteren sagen 31 % der Befragten, dass Verbesserungsvorschläge von der comp.ASS-Betreuung nicht umgesetzt werden. Die Gründe hierfür sollten näher untersucht werden. Dies gilt ebenso für die Aussage zu angebotenen Schulungen und Handreichungen der comp.ASS-Betreuung: Auch hier sagen 29 % der Befragten, dass diese nicht ausreichend sind, um comp.ASS fachgerecht zu bedienen. Diesen Fragen sollte in einer QM-AG oder qualitativen Interviews nachgegangen werden, um Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln.

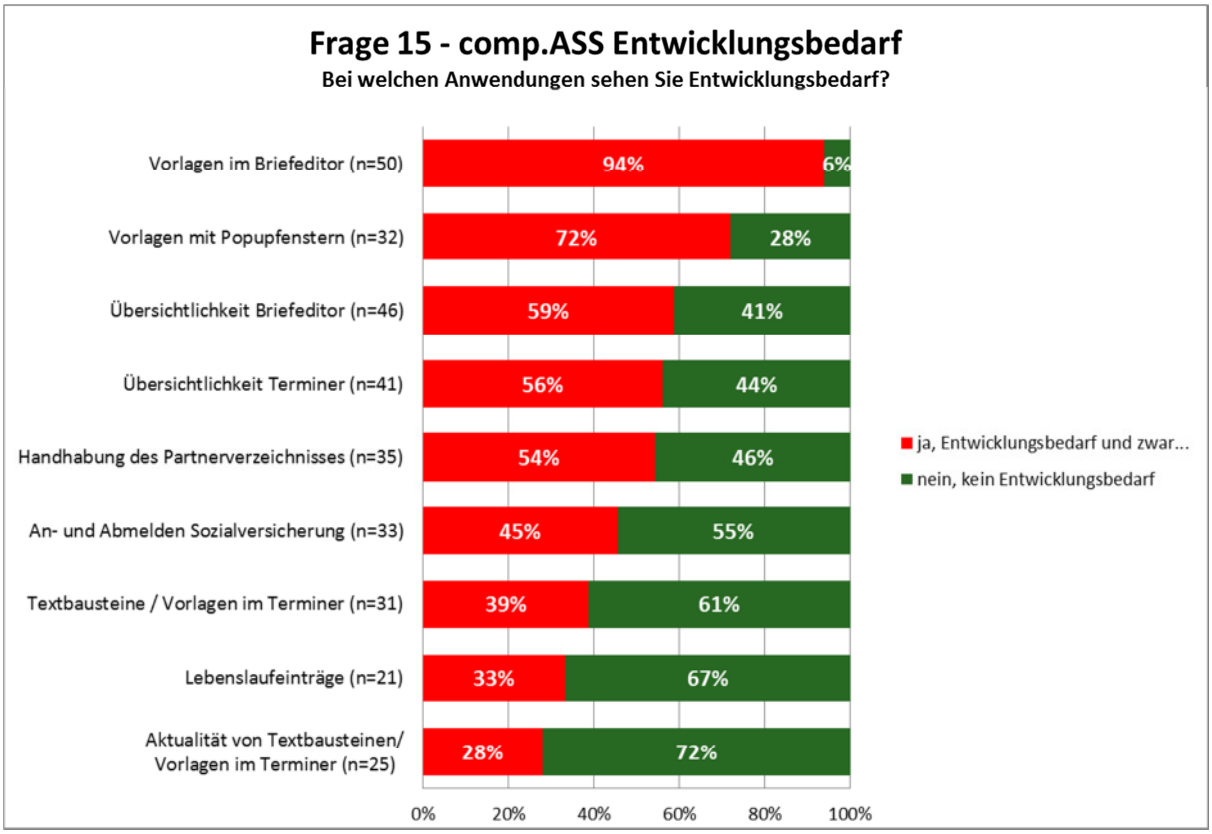
Frage 15:

Wenn sie an die Arbeit mit comp.ASS denken, bei welchen Anwendungen sehen Sie Entwicklungsbedarf?

Die Frage nach dem Entwicklungsbedarf von comp.ASS wurde – je nach Anwendungsfeld – von 21 bis 50 Personen mit „ja“ oder „nein“ beantwortet.

Mit deutlichem Abstand wird mit 94 % der höchste Entwicklungsbedarf bei den „Vorlagen im Briefeditor“ gesehen, gefolgt von „Vorlagen mit Popupfenstern“ mit 72 % und der „Übersichtlichkeit des Briefeditors“ mit 59 %.

Hingegen sehen 72 % keinen Entwicklungsbedarf bei der „Aktualität von Textbausteinen/ Vorlagen im Terminer", 67 % keinen bei den „Lebenslaufeinträgen“ und 61 % keinen bei den „Textbausteinen/Vorlagen im Terminer“. Hier ist auch die Anzahl der Personen, die Texteinträge geschrieben haben, mit n=21 bis n=31 geringer.



Gefragt nach konkreten Vorschlägen, haben die Mitarbeitenden insgesamt 193 auswertbare Antworten gegeben. Die jeweiligen Antworten wurden pro Teilfrage/Anwendungsfeld in Einzelaussagen zerlegt und zum Teil geclustert. Die 233 Einzelaussagen enthalten eine große Bandbreite an Ideen und konkreten Vorschlägen für die Verbesserung der verschiedenen comp.ASS-Anwendungen.

Analog zur Aussage, bei welchen Anwendungen der höchste Entwicklungsbedarf gesehen wird, wurden mit Abstand die meisten Aussagen/Vorschläge zum Briefeditor gemacht: 72 Einzelnennungen bei den „Vorlagen im Briefeditor“ und 27 bei der „Übersichtlichkeit des Briefeditors“. Weitere 30 Nennungen beziehen sich auf die „Vorlagen mit Popupfenstern“.

Beim Briefeditor wurden insbesondere die Aktualität, das Fehlen und die Qualität von Vordrucken/Bescheiden und die immer noch vorhandene Unübersichtlichkeit genannt. Insgesamt wünschen sich die Befragten mehr Vordrucke/Bescheide sowie mehr Bescheide mit Popupfenstern/Mehrfachauswahl.

Darüber hinaus wurden zahlreiche konkrete Beispiele genannt, welche Bescheide fehlen, fehlerhaft oder verbesserungswürdig sind. Zusammengenommen mit den konkreten Vorschlägen zu Vordrucken/Bescheiden, die die Befragten u.a. in Frage 16 machen, liefern die Ergebnisse eine sehr gute Basis für die weitere Bearbeitung in einer QM-AG: Hier sollten – analog zur QM-AG Verwaltungsvereinfachung FM – sowohl der Briefeditor als auch der Terminer systematisch geprüft, aufgeräumt und ergänzt werden. Konkrete eindeutige Fehler

in Bescheiden könnten auf direktem Wege von der jeweils zuständigen Stelle (z. B. Fachaufsicht, comp.ASS-Betreuung) geprüft und behoben werden.

Des Weiteren lässt sich feststellen, dass sowohl die Benennung und Sortierung von Vordrucken/Bescheiden als auch deren Fundort (Briefeditor, Terminer) für viele Befragte wenig nachvollziehbar sind. Die Systematik sollte geprüft, klar geregelt und kommuniziert werden.

Frage 16:

Gibt es konkrete Beispiele für Vordrucke/Vorlagen, Textbausteine oder Berechnungshilfen, die in comp.ASS zur Verfügung gestellt werden sollten, um Ihnen Ihre tägliche Arbeit zu erleichtern?

Die Frage 16, ob es Beispiele für Arbeitserleichterungen in comp.ASS gibt, wurde von 5 Befragten mit „nein“ und von 29 Befragten mit „ja“ beantwortet. Die Befragten haben 95 Vordrucke, Bausteine oder Berechnungshilfen genannt, die ihnen die tägliche Arbeit erleichtern würden.

Davon entfallen 60 Vorschläge auf erwünschte „Bescheide, Vorlagen und Bausteine“ und 33 Vorschläge auf erwünschte „Rechner, Tabellen und Prüfschemata“. Die Vorschläge sind breit gestreut und enthalten keinen eindeutigen Schwerpunkt. Zwei Befragte merkten an, sie hätten *„keine Zeit für eine Auflistung“*.

Frage 17:

Nutzen Sie neben comp.ASS weitere selbst erstellte Tools oder (Hilfs-)Programme (z. B. selbst erstellte Excel-Lösungen) zur Unterstützung Ihrer Aufgaben?

Die Frage 17, ob die Mitarbeitenden weitere Tools zur Unterstützung ihrer Arbeit nutzen, wurde von 45 Befragten mit „ja“ und von 3 Befragten mit „nein“ beantwortet. Die Befragten haben 98 Nennungen zu Tools gemacht, die sie zur Unterstützung ihrer Aufgaben nutzen. Dabei entfallen 32 Nennungen auf Tools im Bereich KdU, Nebenkosten; 16 Nennungen auf Hilfsprogramme im Bereich Vermögensberechnung; 14 auf den Bereich Einkommen und 7 auf den Bereich Unterhalt. Die restlichen 28 Nennungen streuen breit.

Es ist zu prüfen, ob bestimmte Tools oder Hilfsprogramme übergreifend zur Verfügung gestellt werden können, um den Mitarbeitenden die Arbeit zu erleichtern. Ein weiteres Thema für eine QM-Arbeitsgruppe.

Frage 18:

Haben Sie weitere Ideen für die Weiterentwicklung von comp.ASS? Wenn ja, welche?

Frage 18 beantworten 10 Mitarbeitende mit „nein“ und 12 mit „ja“. Es werden 17 Ideen genannt, die weit streuen. Nur die Themen „Schnelligkeit“ und „weniger Fehler“ werden 5x genannt.

Frage 19a:

Würden Sie eine regelmäßige comp.ASS Betreuung (Mitteilung und Darstellung von Neuerungen sowie Vertiefungen) vor Ort begrüßen?

Frage 19b:

In welchem Zeitrahmen wünschen Sie sich diese Betreuung?

Von 40 Befragten würden 78% eine regelmäßige comp.ASS-Betreuung vor Ort begrüßen, 22% haben dies verneint.

Gefragt nach dem gewünschten Zeitrahmen, haben sich 7 Personen für zweimonatliche und 1 Person für monatliche Treffen ausgesprochen. 24 Befragte haben die Auswahlmöglichkeit „anderer Zeitrahmen“ genutzt: jeweils 9 Befragte befürworten quartalsweise Treffen oder Treffen bei Bedarf (z. B. bei wesentlichen Neuerungen/Änderungen). Weitere 5 Personen schlagen halbjährliche Treffen vor, jeweils 1 Person schlägt Treffen „alle 3 bis 5 Monate“, „4 bis 5 Monate“ und „1 bis 2 Mal im Jahr“ vor. Geäußert wird die Sorge, dass – wie für viele andere Dinge auch – die Zeit fehlen könnte.

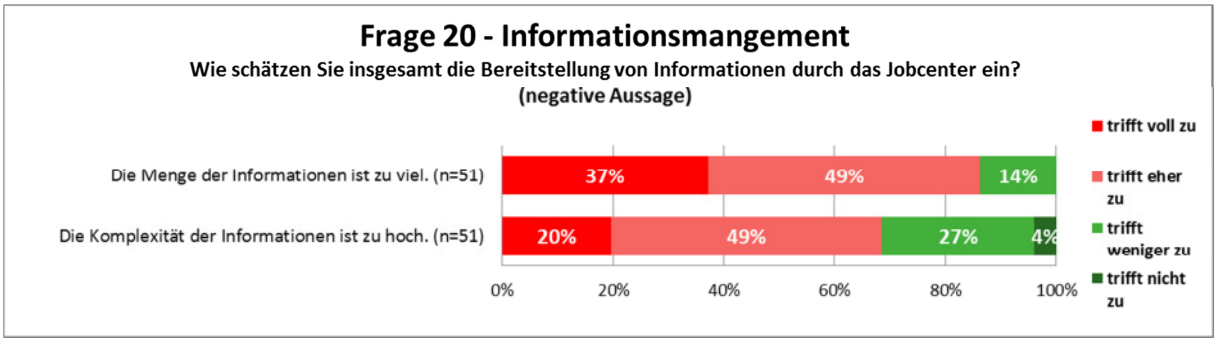
Das Ergebnis zeigt, dass ein Angebot für eine Vorort-Betreuung von vielen Mitarbeitenden positiv bewertet wird, die Einschätzung, wann bzw. wie oft diese Betreuung stattfinden sollte, wird unterschiedlich eingeschätzt. Hier lässt sich vermuten, dass der Bedarf u.a. auch abhängig von der Dauer der Berufserfahrung sein könnte: höherer Bedarf bei Mitarbeitenden, die noch nicht so viel comp.ASS-Erfahrung besitzen. Darüber hinaus sollten standortspezifische Unterschiede in den Bedarfslagen berücksichtigt werden, um ein möglichst passendes Angebot zu entwickeln. So könnten zunächst quartalsweise Treffen angeboten werden, um dann mit den Mitarbeitenden vor Ort den gewünschten Turnus festzulegen. Zusätzlich sollten bedarfsorientierte Termine bei größeren Änderungen angeboten werden.

3.3 Informationsmanagement

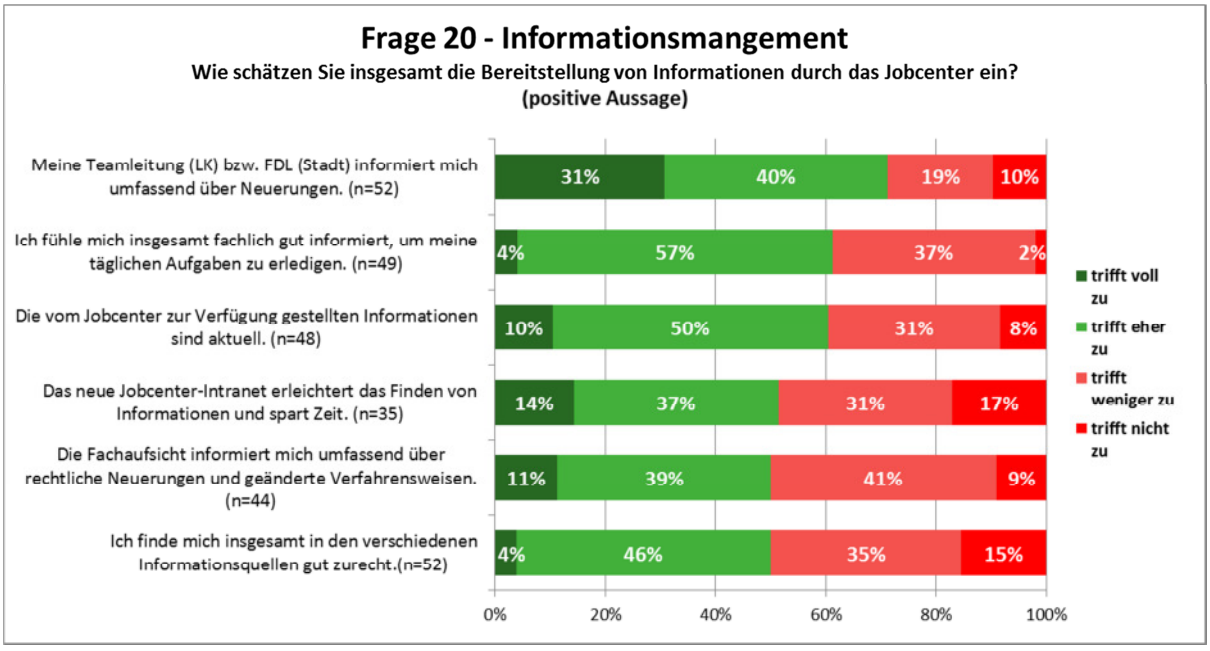
Frage 20:

Gerade das SGB II mit seinen häufigen Gesetzesänderungen und damit einhergehenden neuen/aktualisierten Arbeitsanweisungen erfordert ein funktionierendes Informations-management. Wie schätzen Sie insgesamt die Bereitstellung von Informationen durch das Jobcenter ein? - Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen auf Sie persönlich zu?

Mit hoher Übereinstimmung sind die Befragten der Meinung, dass sowohl die Quantität als auch die Komplexität der bereitgestellten Informationen zu hoch ist. Von jeweils 51 Befragten, die diese Frage beantwortet haben, sagen 86%, dass die Menge der Informationen zu viel und 69 %, dass die Komplexität zu hoch ist.



Des Weiteren fühlen sich nur 61 % der Befragten insgesamt gesehen fachlich gut informiert, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen. Nur 60% halten die vom Jobcenter zur Verfügung gestellten Informationen für aktuell. Lediglich 50 % der Befragten fühlen sich von der Fachaufsicht über rechtliche Neuerungen und geänderte Verfahrensweisen umfassend informiert (siehe Grafik unten).



Positiver wird das Bild hinsichtlich der Bereitstellung von Information durch die Leitungskräfte: Hier sagen 71%, dass sie sich durch ihre TL/FDL umfassend über Neuerungen informiert fühlen. Betrachtet man diese Werte differenziert nach Landkreis und Stadt, dann ist zu bemerken, dass sich die LSB-Mitarbeitenden der Stadt mit 88% Zustimmung besser durch ihre FDL informiert fühlen als die LSB-Mitarbeitenden des Landkreises durch ihre Teamleiter. Hier liegt die Zustimmung lediglich bei 56%.

Insgesamt unterstreichen die Ergebnisse, dass im Bereich der Informationsbereitstellung ein hoher Handlungsbedarf besteht. Dies gilt sowohl im Hinblick auf die Aktualität als auch in Bezug auf die Art und Weise der Bereitstellung inkl. des Findens von Informationen. Das Jobcenter-Intranet, das etwa zeitgleich zur Befragung im LSB-Bereich gestartet wurde, soll hier u.a. Abhilfe schaffen, auch wenn die Befragungsergebnisse dies aktuell noch nicht untermauern: Hier stimmt etwa die Hälfte der Befragten (51%) der Aussage zu, dass das Jobcenter-Intranet das Finden von Informationen erleichtert und Zeit spart. Die Ergebnisse zu dieser Frage müssen allerdings mit Vorsicht interpretiert werden, weil davon auszugehen ist, dass einerseits zum Zeitpunkt der Befragung noch nicht alle Informationen im LSB-Bereich des Jobcenter-Intranets freigeschaltet waren, und andererseits viele Mitarbeitende noch kaum Gelegenheit hatten, das neue Portal systematisch kennenzulernen. Hier wird es interessant sein, zu verfolgen und zu evaluieren, ob das Infoportal mit fortschreitender Zeit zu Arbeitserleichterungen beitragen wird.

Bezüglich der Menge und Komplexität der Informationen lässt sich aufgrund der Komplexität des Handlungsfeldes LSB nur sehr bedingt etwas ändern. Umso wichtiger erscheint die Art und Weise der Informationsaufbereitung und -vermittlung. Es ist geplant, dass möglichst viele Informationen im Jobcenter-Intranet gebündelt, kurz und prägnant aufbereitet und möglichst übersichtlich dargestellt werden. Informationsquellen werden reduziert und Doppelablagen verhindert. Darüber hinaus bietet das Jobcenter-Intranet Verlinkungen und Stichworte in der „Arbeitssprache“ der Mitarbeitenden. Das Finden von aktuellen Informationen dürfte damit erheblich erleichtert werden.

Frage 21a:

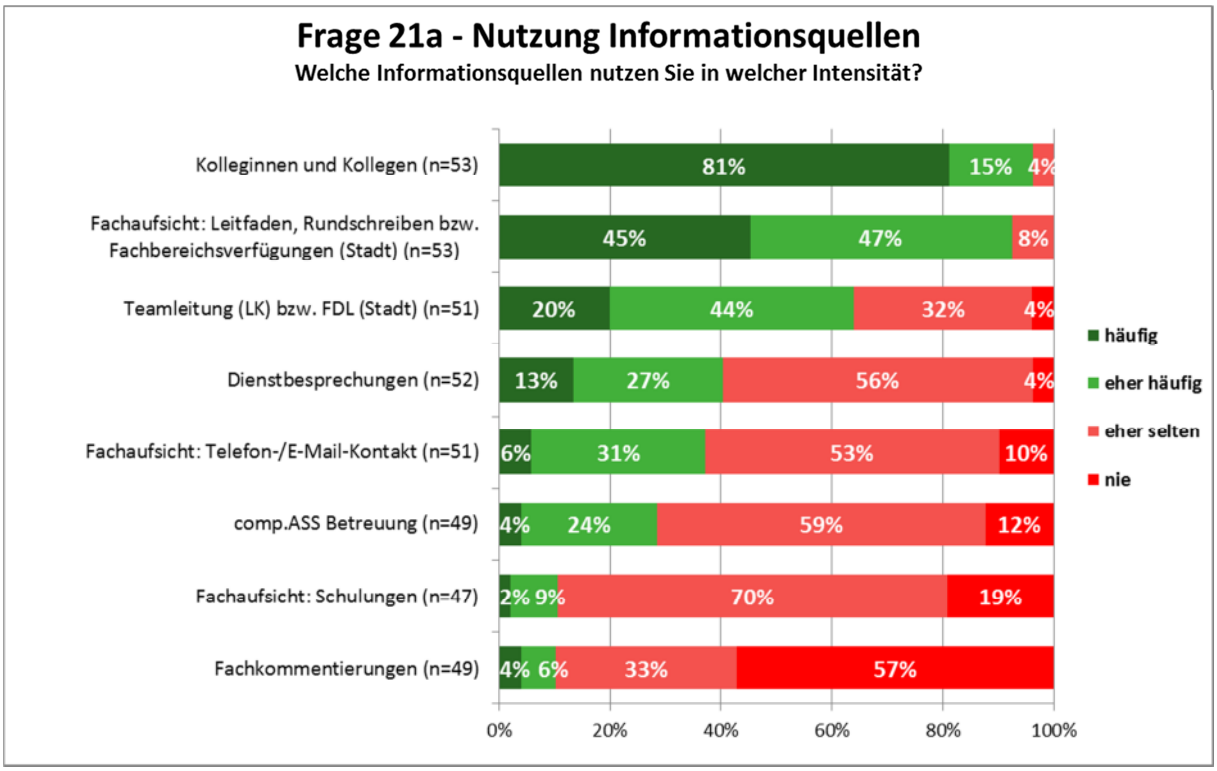
Welche Informationsquellen nutzen Sie in welcher Intensität?

Frage 21b:

Gibt es weitere, bisher nicht genannte, Informationsquellen, die Sie nutzen?
Wenn ja, nennen Sie diese bitte …

Die eigenen Kolleginnen und Kollegen werden mit Abstand am häufigsten von den LSB-Mitarbeitenden als Informationsquelle genutzt (96% häufig bzw. eher häufig). Dicht gefolgt von den Leitfäden, Rundschreiben bzw. Fachbereichsverfügungen (Stadt) der Fachaufsicht mit 92%. Am dritthäufigsten wird von 64% die Teamleitung (LK) bzw. Fachdienstleistung

(Stadt) als Informationsquelle genutzt. Die mit Abstand geringste Nutzungsintensität liegt bei Fachkommentierungen (10 %) und Schulungen der Fachaufsicht (11 %).



Zu bemerken ist, dass sich im intensiven kollegialen Informationsaustausch die gute Zusammenarbeit widerspiegelt, die in Frage 33 detailliert dargestellt wird.

Ebenfalls auffallend ist die zwischen Landkreis und Stadt unterschiedlich starke Nutzung der direkten Vorgesetzten als Informationsquelle.

	häufig	eher häufig	eher selten	nie	Summe der Nennungen
gesamt	10	22	16	2	50
nur LK (TL)	4	7	14	0	25
nur Stadt (FDL)	6	15	2	2	25

44 % der LK-Mitarbeitenden nutzen ihre Teamleitung häufig oder eher häufig als Informationsquelle, während 84 % der Stadt-Mitarbeitenden ihre Fachdienstleitung häufig oder eher häufig als Informationsquelle nutzen.

Frage 21b wurde von 33 Personen beantwortet: 19 Befragte geben an, keine weiteren Informationsquellen als die in Frage 21a genannten zu benutzen. 14 Mitarbeitende machen insgesamt 19 Aussagen zu weiteren Quellen: 5x wird das Internet genannt, 3x die BA (Fachliche Hinweise BA, Wissensdatenbank BA) und weitere 11 Einzelnennungen.

Frage 22:

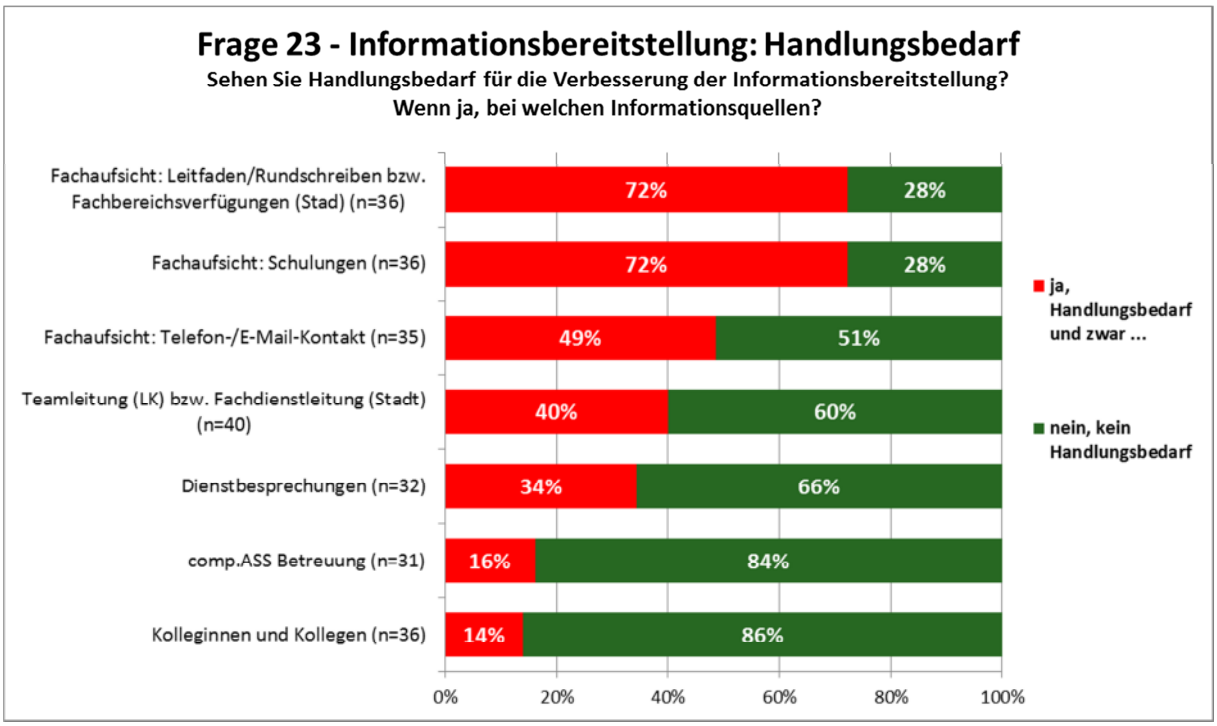
Nutzen Sie das Internet als zusätzliche externe Informationsquelle?
Wenn ja, geben Sie bitte im untenstehenden Kommentarfeld an, welche Webseiten/ Portale Sie mit welcher Intensität nutzen

Von den Befragten haben 32 geantwortet, dass sie das Internet als zusätzliche Quelle nutzen, 6 haben die Frage verneint. Von den Personen, die das Internet zusätzlich nutzen, haben 29 Personen weitere Angaben zu den genutzten Quellen oder konkreten Webseiten gemacht. Diese wurden in 48 Einzelaussagen zerlegt und geclustert: Mit 17 Nennungen entfallen die meisten Nutzungen auf Berechnungshilfen (insbesondere KIZ- und Wohngeldrechner) und mit 15 Nennungen auf die Recherche von Gesetzestexten oder nach Urteilen (z. B. Gesetze im Internet, dejure.org).

Frage 23:

Sehen Sie Handlungsbedarf für die Verbesserung der Informationsbereitstellung? Wenn ja, bei welchen Informationsquellen?

Der höchste Handlungsbedarf für die Verbesserung der Informationsbereitstellung wird bei der Fachaufsicht gesehen und zwar mit jeweils 72 % beim Thema „Leitfaden/Rundschreiben bzw. Fachbereichsverfügungen (Stadt)“ und beim Thema „Schulungen“. 49 % der Befragten sehen Handlungsbedarf hinsichtlich des „Telefon-/E-Mail-Kontakts“ mit der Fachaufsicht.



Analog zur Einschätzung, wo der höchste Handlungsbedarf besteht, haben die Befragten insgesamt 100 Aussagen (Erläuterungen, Ideen/Vorschlägen) in den jeweiligen Kommentarfeldern getroffen. Diese wurden für jede Informationsquelle zerlegt und geclustert. Von 111

Einzelnennungen beziehen sich 80 auf die Verbesserung der Informationsbereitstellung durch die Fachaufsicht. Häufig genannt wird hier der Wunsch nach aktuelleren und schneller verfügbaren Informationen (Rundschreiben/Leitfaden) und der Wunsch nach häufigeren, regelmäßigen und fachlich hochwertigen Schulungen zu konkreten Themen und bei rechtlichen Änderungen. Bezogen auf den Telefon-Kontakt mit der Fachaufsicht führen die Befragten an, dass ein direkter Kontakt mit der Fachaufsicht – insbesondere bei sehr komplexen rechtlichen Fragestellungen – die Arbeit erleichtern könnte. Zum Thema Informationsbereitstellung durch Vorgesetzte und in Dienstbesprechungen wird mehrfach benannt, dass sich die Mitarbeitenden eine bessere und schnellere Information wünschen und dass Änderungen/Rundschreiben in Dienstbesprechungen erläutert werden.

Frage 24a:

Wird der Webauftritt des Jobcenters von Kundinnen und Kunden thematisiert?

Frage 24b:

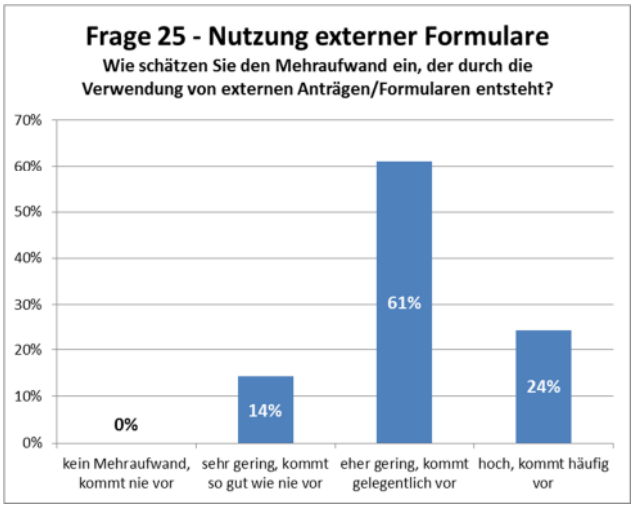
Wird der Webauftritt positiv oder negativ thematisiert?

Von den 45 Mitarbeitenden, die die Frage beantwortet haben, geben 41 an, dass der Webauftritt nicht thematisiert wird. Lediglich 4 Befragte bejahen diese Frage (3 davon als negativ) und benennen dazu Beispiele, diese beziehen sich mit 3 Nennungen auf die Uneinheitlichkeit von Formularen/Anträgen und mit einer Nennung auf die Aktualität des Leitfadens.

Frage 25:

Wie schätzen Sie den Mehraufwand ein, der durch die Verwendung von externen Anträgen/ Formularen, die Kundinnen und Kunden beispielsweise bei der BA runterladen, entsteht?

Von den 49 Befragten, die die Frage beantwortet haben, haben 61 % angegeben, dass der Mehraufwand „eher gering“ ist und etwa ein Viertel der Befragten (24 %) sagen, dass der Mehraufwand „hoch“ ist.

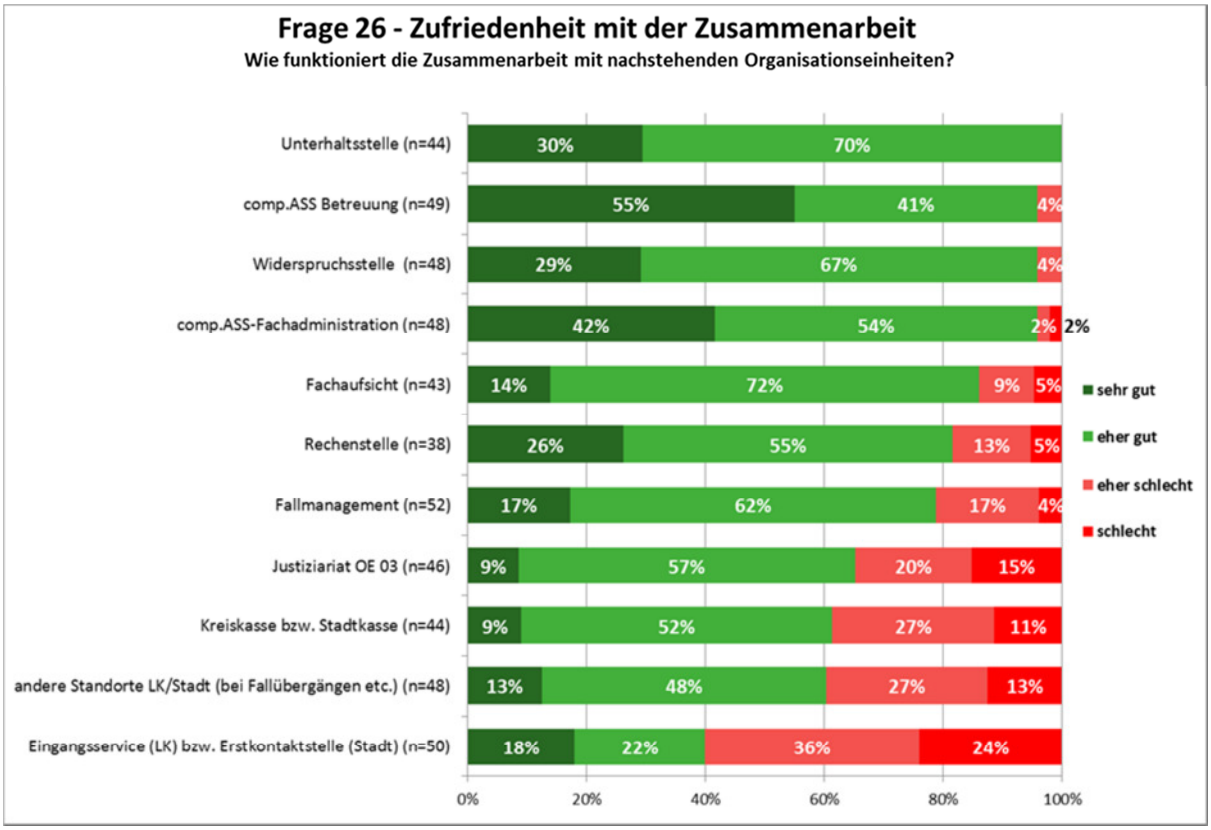


3.4 Schnittstellen und Zusammenarbeit

Frage 26:

Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit nachstehenden Organisationseinheiten?

Die Bewertungen „sehr gut“ und „eher gut“ zusammen betrachtet, ergeben Spitzenwerte für eine gute Zusammenarbeit mit der „Unterhaltstelle“ (100 %), der „comp.ASS-Betreuung“, der „Widerspruchsstelle“ und der „comp.ASS-Fachadministration“ (jeweils 96 %). Am schlechtesten wird die Zusammenarbeit mit dem „Eingangsservice/der Erstkontaktstelle“ von den LSB-Mitarbeitenden bewertet. 60 % der Befragten bewerten die Zusammenarbeit als „eher schlecht“ bis „schlecht“.



Da der Eingangsservice (LK) und die Erstkontaktstelle (Stadt) unterschiedlich organisiert sind, lohnt sich ein differenzierter Blick auf diese beiden Organisationseinheiten. Vergibt man Werte von sehr gut = 1 bis schlecht = 4, dann ergibt sich folgendes Bild:

	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	n=	Mittelwert
Eingangsservice (LK)	9	7	9	0	25	2,0
Erstkontaktstelle (Stadt)	0	4	9	12	25	3,3

Im Mittelwert bewerten die LSB-Mitarbeitenden des Landkreises die Zusammenarbeit mit dem Eingangsservice mit einem „eher gut“. Die LSB-Mitarbeitenden der Stadt bewerten die Zusammenarbeit mit der Erstkontaktstelle „eher schlecht“ mit einer Tendenz zu „schlecht“.

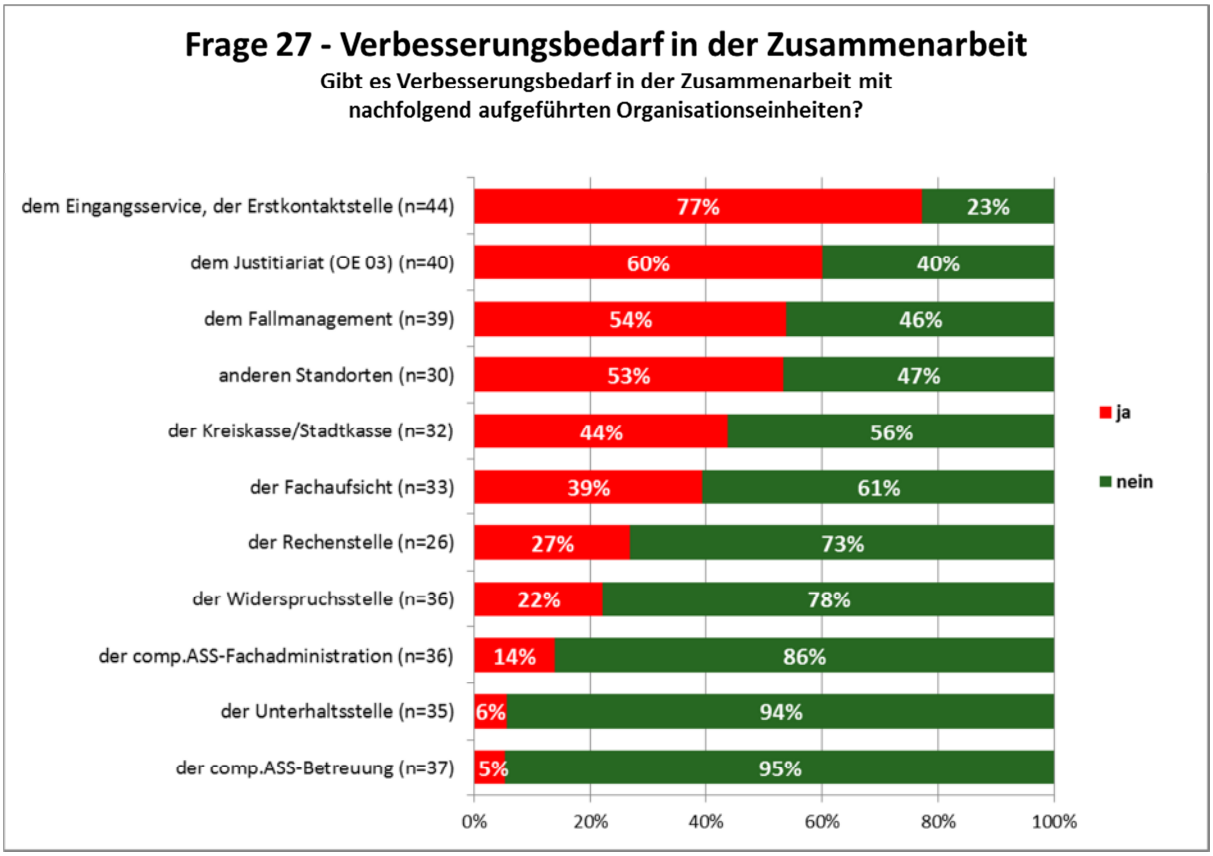
Beim Vergleich der Zusammenarbeit zwischen LSB und Kreis- bzw. Stadtkasse kehrt sich das Verhältnis um. Die Mitarbeitenden der Stadt bewerten die Zusammenarbeit mit der Stadtkasse als „eher gut“, während die Mitarbeitenden des Landkreises die Zusammenarbeit mit der Kreiskasse als „eher schlecht“ bewerten.

	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	n=	Mittelwert
Kreiskasse	2	6	11	4	23	2,7
Stadtkasse	2	17	1	1	21	2,0

Frage 27:

Gibt es Verbesserungsbedarf in der Zusammenarbeit mit nachfolgend aufgeführten Organisationseinheiten?

Die folgende Grafik verdeutlicht, bei welchen Organisationseinheiten die Mitarbeitenden den höchsten Verbesserungsbedarf sehen:



Analog zum Befund von Frage 26 bzgl. der Zusammenarbeit mit anderen Organisationseinheiten wird mit 77 % der mit Abstand höchste Verbesserungsbedarf im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit dem Eingangsservice bzw. der Erstkontaktstelle gesehen.

60 % der Befragten geben an, dass es Verbesserungsbedarf in der Zusammenarbeit mit OE 03 gibt, 54 % bejahen dies für die Zusammenarbeit mit dem Fallmanagement und 53 % sehen Verbesserungsbedarf in der Zusammenarbeit bei Fallübergängen. Den geringsten Bedarf sehen die Mitarbeitenden mit 5 % bei der comp.ASS-Betreuung, mit 6 % bei der Unterhaltsstelle und mit 14 % bei der comp.ASS-Fachadministration.

In punkto Zusammenarbeit mit dem Eingangsservice/der Erstkontaktstelle bezieht sich der überwiegende Teil der 38 Textkommentare (24x Stadt, 14x Landkreis) auf die Qualität der Arbeitsausführung. Der höchste Bedarf wird in der Verbesserung der Antragsannahme gesehen. Allein 17x wird bemängelt, dass Unterlagen nicht vollständig angefordert werden. Insgesamt wünschen sich die Befragten eine umfassendere und sorgfältigere Arbeitsweise, um Nach- und Doppelarbeiten in der weiteren Sachbearbeitung zu vermeiden. Analog zum Befund aus Frage 26 verdeutlicht die Verteilung der Verbesserungsvorschläge auf die Stadt mit 24 Nennungen und den Landkreis mit 14 Nennungen, dass der Verbesserungsbedarf bei der Erstkontaktstelle höher eingeschätzt wird.

Bezüglich der Zusammenarbeit mit dem Justitiariat (OE 03) beziehen sich von 34 Kommentaren 10 auf unleserliche handschriftliche Vermerke und weitere 8 auf zu kurze Fristsetzungen. Darüber hinaus wünschen sich die Befragten Verbesserungen in der Kommunikation, der Organisation, respektvollere Umgangsformen und besser verständliche Anweisungen/Informationen.

In der Zusammenarbeit mit dem Fallmanagement werden 14x die Kommunikation und der Informationsfluss zwischen FM und LSB bemängelt. Weitere 12 Aussagen beziehen sich auf die Arbeitsteilung zwischen FM und LSB sowie auf die Arbeitsweise und Fachkompetenz der FM. Darüber hinaus wird sich mehr Verständnis von Seiten des FM für die Arbeit in der LSB gewünscht: *„FM sollte 1 Woche in der LSB sitzen, damit FM weiß, welche Arbeit bei LSB anfällt“*.

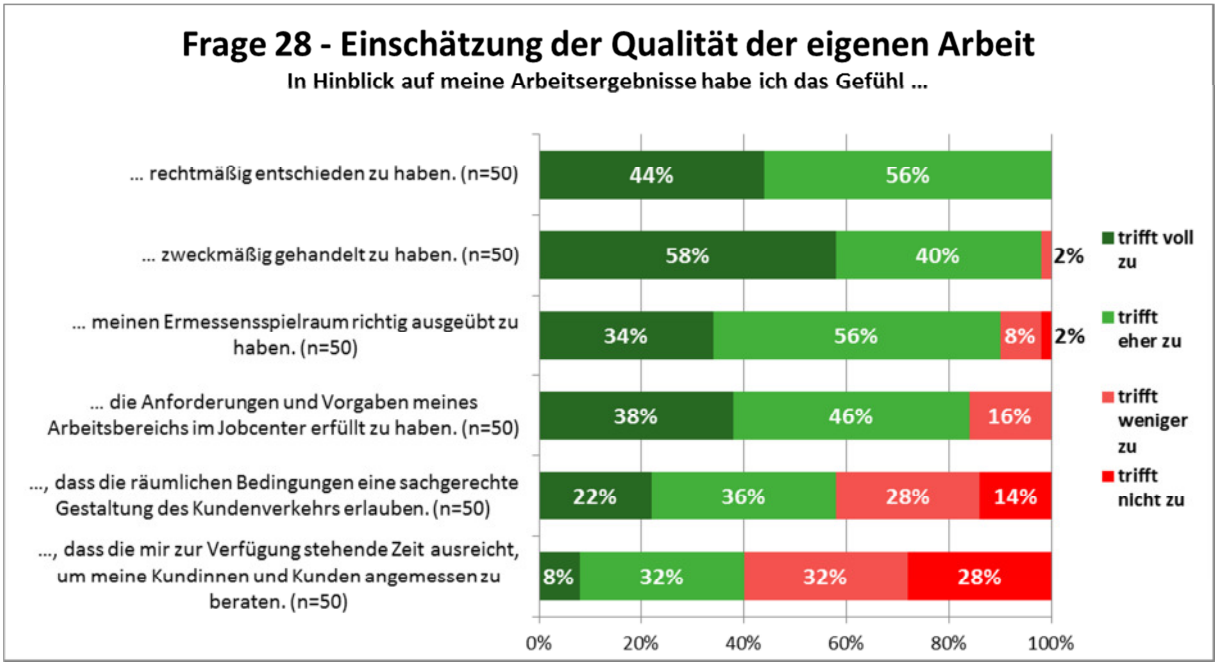
Im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit anderen Standorten (z. B. bei Fallübergängen) wurden 21 Nennungen (17x Landkreis, 4x Stadt) vorgenommen. Als problematisch werden folgende Themen angeführt: uneinheitliche Verfahrensweisen an den Standorten, Übergabe von unvollständig bearbeiteten und/oder fehlerhaften Akten sowie mangelnde Kommunikation und eine fehlende „Umgangskultur“.

Bei den Verbesserungsvorschlägen zur Zusammenarbeit mit der Kreiskasse gibt es 15 Kommentare und zur Stadtkasse lediglich einen. Der Tenor ist gleich: Schneller über Geldeingänge informieren, damit keine fehlerhaften Aufrechnungsbescheide erstellt werden und bei Kundenfragen bezüglich Mahnungen nicht sofort an die LSB weiterleiten. Diese kann zwar etwas zur Entstehung der Zahlungsaufforderung sagen, aber nichts zu erfolgten Einzahlungen der Kundinnen/Kunden.

3.5 Dienstleistungsqualität und Kundenzufriedenheit

Frage 28:
Wie schätzen Sie die Qualität Ihrer Arbeit ein?
Wie sehr treffen die nachstehenden Aussagen auf Sie zu?
In Hinblick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich das Gefühl …

Die folgende Grafik zeigt die Fragen zur Einschätzung der Qualität der eigenen Arbeit absteigend sortiert nach „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“.



100 % der antwortenden LSB-Mitarbeitenden haben das Gefühl, dass es im Hinblick auf ihre Arbeitsergebnisse voll oder eher zutrifft, dass sie rechtmäßig entschieden haben. 98 % haben das Gefühl, dass sie zweckmäßig gehandelt haben und 90 % meinen ihren Ermessensspielraum richtig ausgeübt zu haben.

Hingegen glauben nur 58 %, dass die räumlichen Bedingungen eine sachgerechte Gestaltung des Kundenverkehrs erlauben und über die Hälfte der LSB-Mitarbeitenden (60 %) hat das Gefühl, dass die zur Verfügung stehende Zeit nicht ausreicht, um die Kundinnen und Kunden angemessen zu beraten.

Der Befund, dass nahezu alle LSB-Mitarbeitenden das Gefühl haben recht- und zweckmäßig entschieden zu haben, erzeugt einen widersprüchlichen Eindruck, wenn man ihn mit den Befunden folgender Fragen vergleicht:

Frage 6:

- 71 % meinen, dass die Arbeitszeit nicht ausreicht, um alle Aufgaben adäquat zu erledigen.
- 59 % meinen, dass die zu bearbeitende Fallzahl im Regelfall nicht mehr gut zu schaffen ist.

Frage 33:

- 74 % meinen, dass die Arbeitszeit eine fach- und sachgerechte Erledigung der Aufgaben nicht mehr erlaubt.

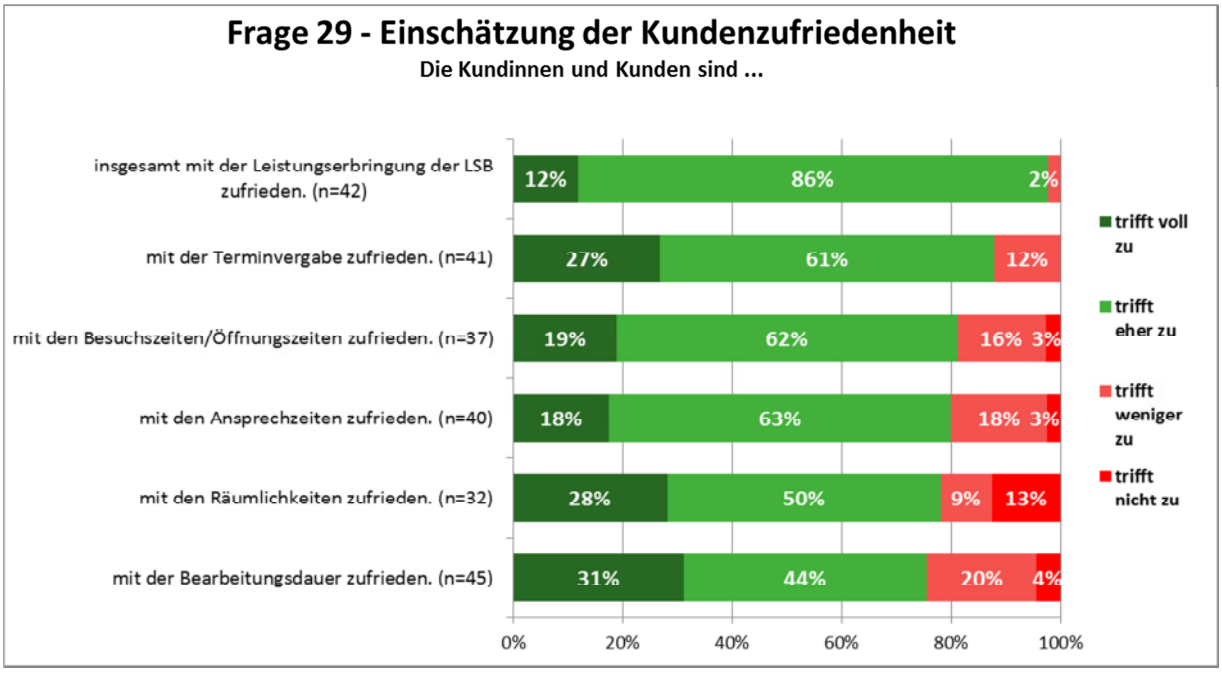
Mittels qualitativer Interviews oder in einer Arbeitsgruppe könnte an der Auflösung dieses Widerspruchs gearbeitet werden. Eine mögliche Erklärung könnte sein, dass aufgrund von Zeitmangel nicht mehr alle Aufgaben erledigt werden, die übrigen dafür aber der eigenen Einschätzung nach recht- und zweckmäßig.

Frage 29:

Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit Ihrer Arbeit als LSB ein? Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen zu?
Die Kundinnen und Kunden sind …

Die folgende Grafik zeigt die vermutete Kundenzufriedenheit absteigend sortiert nach „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“. Die LSB-Mitarbeitenden vermuten bei den Kundinnen und Kunden eine hohe Zufriedenheit von 98 % mit der Leistungserbringung der LSB. Der schlechteste Wert ist immer noch eine vermutete 75%ige Zufriedenheit mit der Bearbeitungsdauer. Da es sich hier um eine vermutete Fremdwahrnehmung der eigenen Arbeit handelt, sind diese Werte mit Vorsicht zu interpretieren. Ein Vergleich der Werte mit einer kommenden Kundenbefragung wird interessant sein.

Auffallend ist zum Beispiel, dass in Frage 28 nur 58 % der LSB-Mitarbeitenden das Gefühl haben, dass die räumlichen Bedingungen eine sachgerechte Gestaltung des Kundenverkehrs erlauben, aber bei der Einschätzung der Kundenzufriedenheit von 78 % der LSB angenommen wird, dass die Kundinnen und Kunden mit den Räumlichkeiten zufrieden sind.



Frage 30a:

Könnte aus Ihrer Sicht die Dienstleistungsqualität verbessert werden?

Frage 30b:

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie, um die Dienstleistungsqualität zu verbessern?

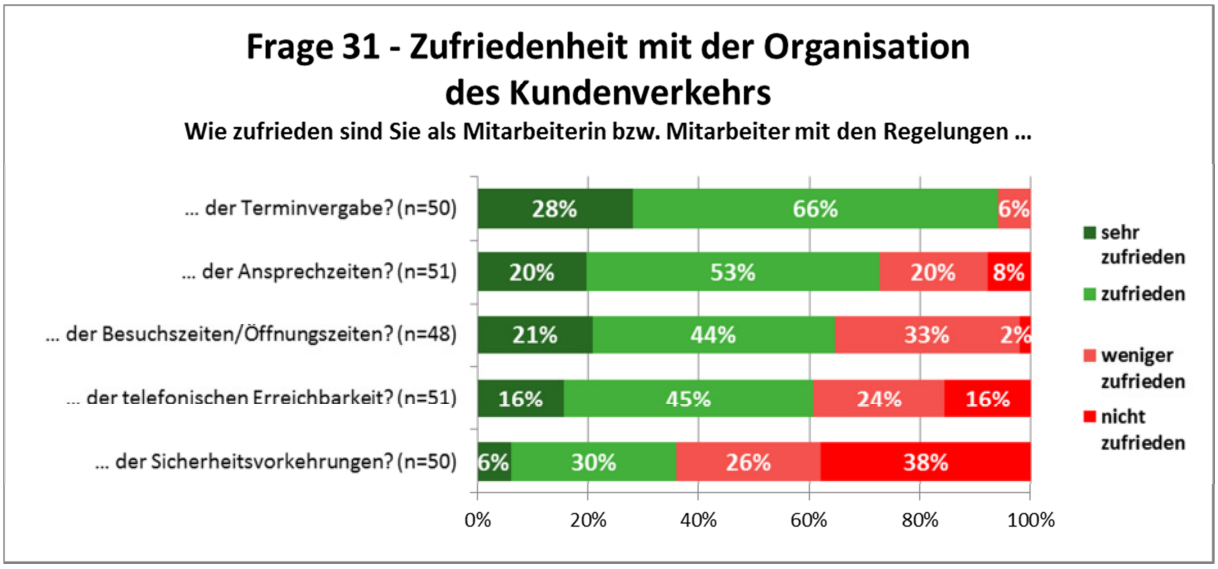
20 LSB-Mitarbeitende sagen, dass die Dienstleistungsqualität verbessert werden könnte, 10 Personen verneinen diese Frage.

In Frage 30b werden 26 Einzelaussagen zu möglichen Verbesserungen gemacht: 10 Äußerungen beziehen sich darauf, dass die Qualität steigen würde, wenn es mehr Zeit für die Beratung von Kundinnen und Kunden gäbe und Bearbeitungszeiten verkürzt würden. Dies sei allerdings nur mit Entlastungen an anderen Stellen zu realisieren (z. B. Senkung der Fallrate, mehr Personal). 8x wird eine Verbesserung der räumlichen Situation vorgeschlagen (z. B. bessere Diensträume, fehlende Stühle im LSB-Wartebereich in DUD), bei weiteren 8 Aussagen geht es um organisatorische Veränderungen (z. B. Einführung einer Besuchszeit am Donnerstagnachmittag für berufstätige Kundinnen und Kunden, dafür Reduzierung der Öffnungs- und Ansprechzeiten an anderen Tagen).

Frage 31:

Sind Sie aus Mitarbeitersicht mit der aktuellen Regelung zur Organisation des Kundenverkehrs zufrieden?
Wie zufrieden sind Sie als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter mit den Regelungen der …

Die nachstehende Grafik zeigt die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit den Regelungen zur Organisation des Kundenverkehrs absteigend sortiert nach „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

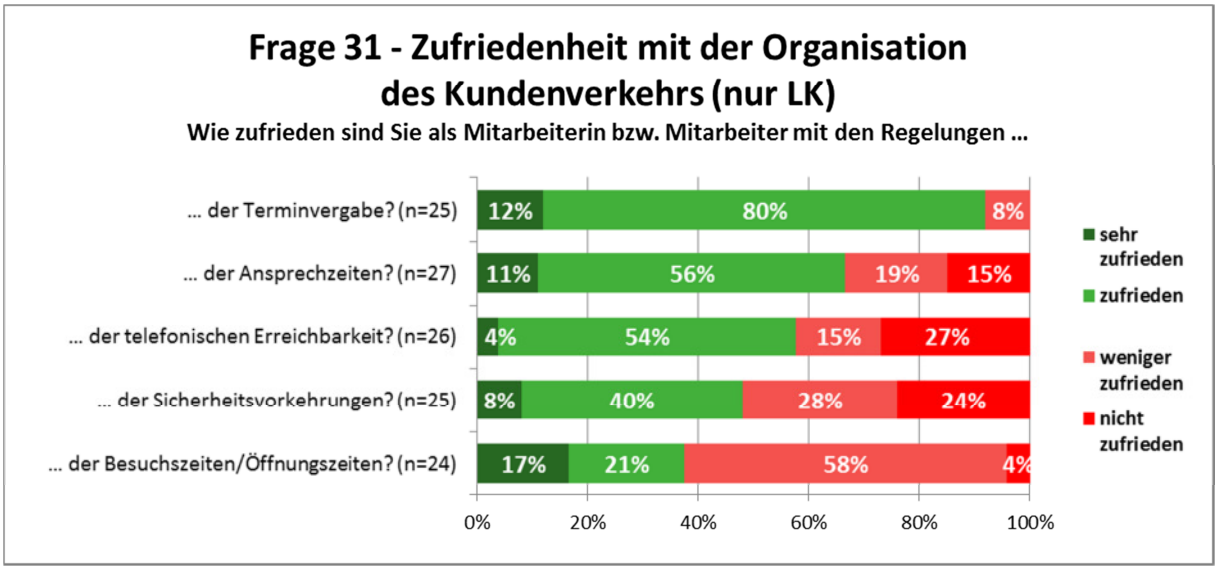


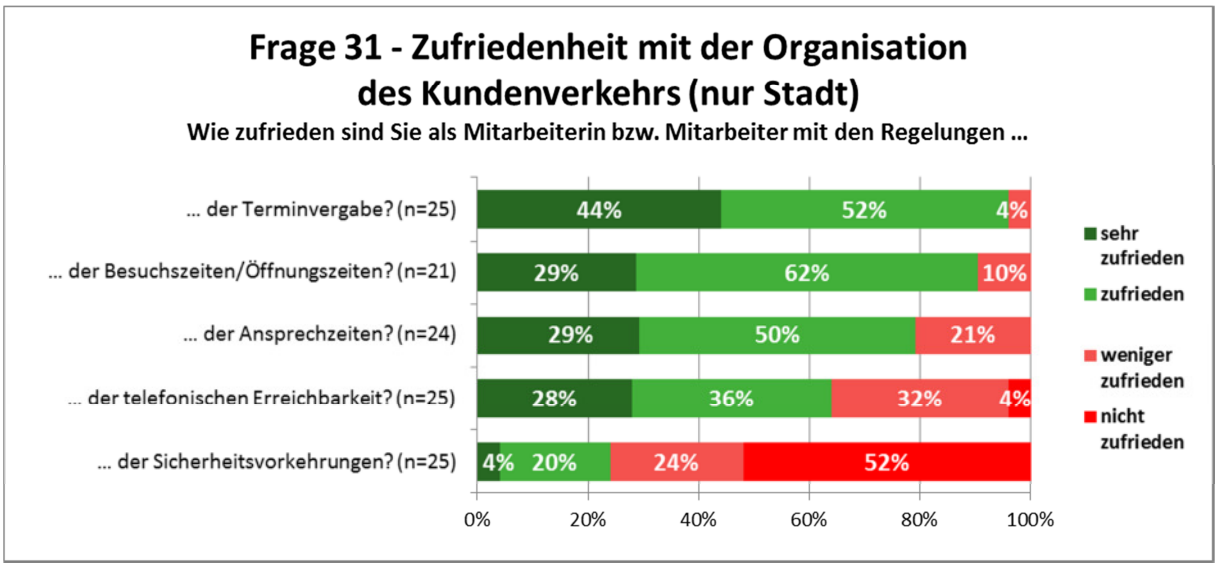
94 % der Befragten geben an, dass sie mit der Terminvergabe „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ sind. Auch die Organisation der Ansprechzeiten wird von den meisten Mitarbeitenden positiv bewertet: Hier sagen 73 % Befragte, dass sie „sehr zufrieden“ oder

„zufrieden“ sind. Mit der Organisation der Öffnungszeiten sind 65 % Befragte „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Alarmierend niedrig ist hingegen die Zufriedenheit mit den Sicherheitsvorkehrungen: 64 % der Befragten sagen, dass sie „weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ sind. Hier sollte dringend näher untersucht werden, an welchen Standorten die Sicherheitsvorkehrungen modifiziert werden müssen, um die Sicherheit für die Mitarbeitenden zu erhöhen. Dazu empfiehlt es sich, mit den Mitarbeitenden und Führungskräften der betroffenen Standorte die Ursachen näher zu beleuchten, um darauf aufbauend erforderliche Maßnahmen einzuleiten.

Da die Organisation des Kundenverkehrs unterschiedlich geregelt ist, lohnt sich ein Vergleich zwischen Landkreis und Stadt Göttingen. Die folgenden zwei Grafiken zeigen Frage 31 getrennt nach den Antworten aus dem Landkreis und der Stadt Göttingen:





Auffälligste Befunde sind die unterschiedlichen Bewertungen der Zufriedenheit mit den Besuchszeiten/Öffnungszeiten: 91% Zufriedenheit bei der Stadt, aber nur 38% Zufriedenheit beim Landkreis Göttingen. Sowohl der Landkreis mit 48% als auch die Stadt mit 24% schneiden im Punkt Zufriedenheit mit den Sicherheitsvorkehrungen nicht gut ab. Das Problem tritt bei der Stadt Göttingen noch stärker in Erscheinung, über die Hälfte der Antwortenden (52%), nämlich 13 LSB-Mitarbeitende sagen, dass sie mit den Sicherheitsvorkehrungen ausdrücklich „nicht zufrieden" sind. Umgekehrt verhält es sich im Punkt „telefonische Erreichbarkeit": Weniger und nicht zufrieden sind 36% Antwortende der Stadt. Beim Landkreis sind 42% weniger und nicht zufrieden, davon sind 27% ausdrücklich „nicht zufrieden" mit den Regelungen zur telefonischen Erreichbarkeit.

Frage 32a:

Haben Sie Vorschläge zur Verbesserung der Organisation des Kundenverkehrs?

Frage 32b:

Was schlagen Sie zur Verbesserung der Organisation des Kundenverkehrs vor?

In Frage 32a geben 20 Personen an, dass sie Vorschläge zur Verbesserung des Kundenverkehrs haben, 13 verneinen diese Frage, 19 haben hierzu keine Angabe gemacht.

Die Kommentare wurden in 27 Einzelaussagen zerlegt: Mit 16 Nennungen entfallen die meisten auf eine Veränderung der Öffnungs- bzw. Ansprechzeiten, alle Aussagen stammen von LSB-Mitarbeitenden des Landkreises. Hier werden konkrete Beispiele genannt, wie diese angepasst werden könnten, damit die Sachbearbeitenden – durch geringere Störungen von außen – effektiver arbeiten könnten (z .B.: Reduzierung der Öffnungszeiten auf zwei Tage, Ende der Besuchszeit 11:30 Uhr statt 12:00 Uhr, Reduzierung der telefonischen Erreichbarkeit, persönliche Vorsprache nur mit Termin oder bei der Clearingstelle).

Weitere 9 Nennungen beziehen sich auf das Thema Sicherheitsvorkehrungen und anonyme Sachbearbeitung. Hier wird beispielsweise angeregt: *"Der Sicherheitsdienst sollte nicht um 12 Uhr gehen müssen, sondern abwarten können, bis auch wirklich alle Kunden gegangen sind."* Hier sollte geprüft werden, inwieweit weitere Vorkehrungen getroffen werden müssen, um die Sicherheit der Mitarbeitenden besser zu gewährleisten.

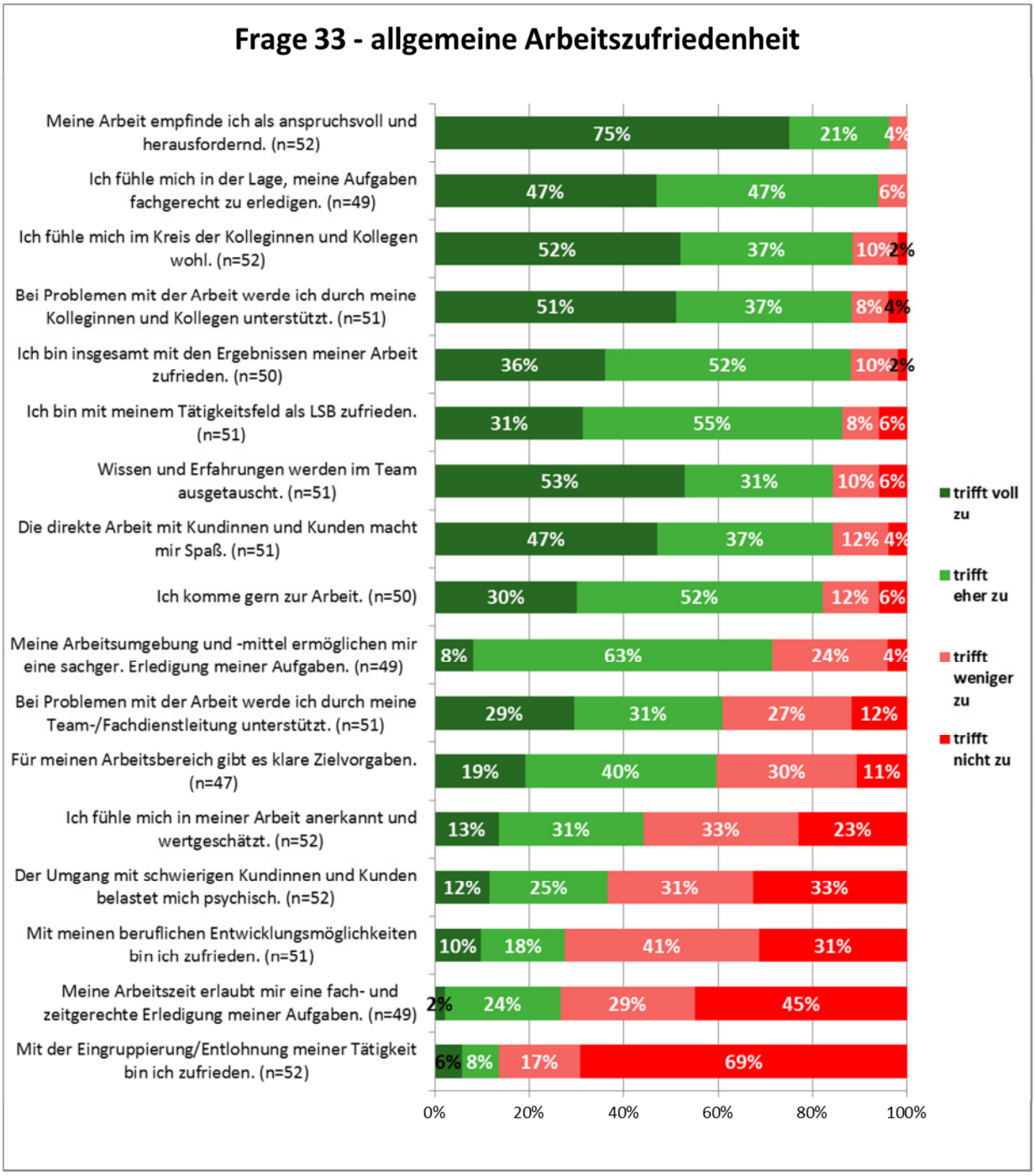
Auffallend bei Frage 32 ist, dass die meisten Vorschläge aus dem Landkreis unterbreitet wurden, lediglich 3 Nennungen stammen von Mitarbeitenden der Stadt Göttingen und diese beziehen sich alle auf das Thema Sicherheit. Dies bekräftigt den Befund aus Frage 31, dass die Regelungen zur Organisation des Kundenverkehrs bei der Stadt auf eine deutlich höhere Zustimmung seitens der Mitarbeitenden stoßen als dies im Landkreis der Fall ist. Bei den Landkreis Standorten sollte daher geprüft werden, inwieweit Anpassungen der Besuchs- und Ansprechzeiten zu einer Entlastung der Mitarbeitenden führen können.

3.6 Allgemeine Arbeitszufriedenheit

Frage 33:

Grundsätzliche Arbeitszufriedenheit – Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen aus Ihrer Sicht zu?

Die folgende Grafik zeigt die Fragen zur grundsätzlichen Arbeitszufriedenheit absteigend sortiert nach „trifft voll zu“ und „trifft eher zu“.



Die Top 3 der Aussagen mit hohen Zustimmungswerten sind:

- 96 % empfinden die Arbeit als anspruchsvoll und herausfordernd
- 94 % fühlen sich in der Lage, ihre Aufgaben fachgerecht zu erledigen
- 89 % fühlen sich im Kreis der Kollegen wohl

Als problematisch bzgl. der Arbeitszufriedenheit können insbesondere folgende Ergebnisse gesehen werden:

- 86 % sind mit ihrer Eingruppierung nicht zufrieden
- 74 % erlaubt die zur Verfügung stehende Arbeitszeit keine fach- und zeitgerechte Erledigung ihrer Aufgaben
- 72 % sind mit ihren beruflichen Entwicklungschance nicht zufrieden
- 56 % fühlen sich in der Arbeit nicht anerkannt und wertgeschätzt
- 37 % fühlen sich durch den Umgang mit schwierigen Kunden psychisch belastet

Betrachtet man insbesondere die ersten 9 Aussagen der Grafik lässt sich feststellen, dass die LSB-Mitarbeitenden eine hohe Zufriedenheit mit dem Tätigkeitsfeld LSB zeigen: Sie erleben ihre Arbeit als anspruchsvoll und herausfordernd, sie sind mit ihren Arbeitsergebnissen zufrieden und der direkte Kundenkontakt macht den meisten Mitarbeitenden Spaß.

Des Weiteren fühlen sich die meisten LSB-Mitarbeitenden im Kreis ihrer Kolleginnen und Kollegen wohl, Wissen und Erfahrungen werden ausgetauscht und sie erfahren bei auftretenden Problemen Hilfestellung im Team. Ebenfalls positiv festzustellen ist, dass die meisten Mitarbeitenden gern zur Arbeit kommen.

Diesem positiven Befund, der als Ressource angesehen werden kann, steht als negativer Befund entgegen, dass die meisten LSB-Mitarbeitenden unzufrieden mit ihrer Eingruppierung und ihren beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten sind und dass sich über die Hälfte der Mitarbeitenden wenig anerkannt und wertgeschätzt fühlt. Als alarmierend ist der Befund anzusehen, dass sich über ein Drittel der Beschäftigten durch den Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden belastet fühlt und dass knapp dreiviertel der Mitarbeitenden die zur Verfügung stehende Arbeitszeit als nicht ausreichend ansieht, um ihre Aufgaben fach- und zeitgerecht zu erledigen.

Frage 34:

Wären Sie bereit, bei einer Arbeitsgruppe oder einem Qualitätszirkel zur Verbesserung von Arbeitsprozessen mitzuwirken?

Ein Viertel der 52 Befragten gibt an, dass Sie bereit wären in einer Arbeitsgruppe oder einem Qualitätszirkel mitzuarbeiten, davon arbeiten 8 beim Landkreises und 5 bei der Stadt Göttingen. 21 Befragte verneinen eine Bereitschaft zur Mitarbeit und 18 Personen haben hierzu keine Angabe gemacht.

Im Kommentarfeld von Frage 32 erläutern 14 Mitarbeitende die Gründe, warum sie sich keine Mitarbeit vorstellen können. Als Hauptgrund wird mit 12 Nennungen „Zeitmangel" angeführt. Aus den Textnennungen wird also deutlich, dass wesentlich mehr Mitarbeitende grundsätzlich bereit wären, an der Verbesserung von Arbeitsprozessen mitzuwirken, wenn es sich zeitlich für sie einrichten ließe.

3.7 Hinweise und Anregungen

Frage 35:

Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns mitteilen möchten?

19 Befragte machen hierzu Angaben. Die Antworten wurden in 22 Einzelaussagen zerlegt und geclustert. 11x werden Aussagen zum Themenfeld Stellenbesetzung, Eingruppierung, zu hohe Fallzahlen, Arbeitsbelastung getätigt, beispielsweise: *„Es müsste sich generell überlegt werden, wie die vorhandenen LSB gehalten werden können, da die Arbeitsmoral von Jahr zu Jahr sinkt. Der Lohn müsste angepasst werden und die Arbeitsentlastung müsste entsprechend zeitnah eintreten. Dann würde es sich auf künftige Personalabgänge positiv auswirken."*

Weitere 8 Aussagen beziehen sich auf konkrete Rückmeldungen zum Fragebogen. Zum Beispiel: *„Danke das man sich endlich mal die Probleme der LSB anhört! Meiner Meinung nach sollte so eine Umfrage in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden um zu erkennen, wo es Probleme auch in Zukunft gibt."* Und: *„Ich finde die Idee der Befragung sehr gut; vielen Dank, dass Sie alle viel Zeit dafür investiert haben und uns anhören:-). Ich würde mich freuen, wenn einige Dinge umgesetzt und uns die Arbeit erleichtern würden."* Neben diesen hoffnungsvollen Aussagen werden aber auch Befürchtungen mitgeteilt, dass die Anonymität nicht eingehalten werden könnte oder dass es mit der Befragung nur um „Statistik-Schönreden" geht und sich sowieso nichts ändert.

3.8 Strukturdaten

Frage 36:
An welchem Standort arbeiten Sie?

52 LSB-Mitarbeitende haben Angaben zum Arbeitsort gemacht. Diese verteilen sich auf die Standorte wie folgt:

- 25 Mitarbeitende mit Arbeitsort Stadt Göttingen
- 27 Mitarbeitende mit Arbeitsort Landkreis Göttingen, davon
  - 8x Duderstadt
  - 10x Göttingen-Land
  - 9x Hannoversch-Münden

Frage 37:
Seit wann arbeiten Sie in der LSB (inkl. vorheriger Berufserfahrung beispielsweise in der BA)?

Von den Befragten haben 45 Personen Angaben zur Dauer ihrer Berufserfahrung gemacht:

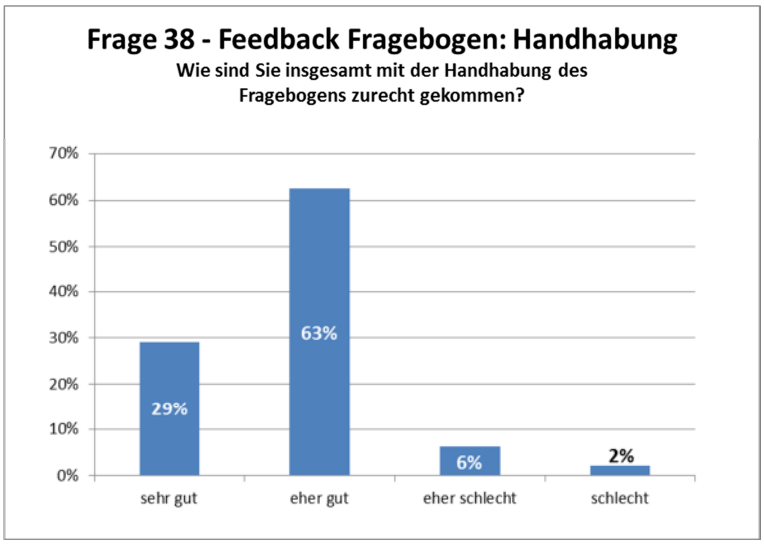
- 30 Mitarbeitende (67%) „mehr als 5 Jahre“ in der LSB
- 7 Mitarbeitende (16%) „2 bis 5 Jahre“ und
- 8 Mitarbeitende (18%) arbeiten „unter 2 Jahre“ in der LSB

3.9 Feedback zum Fragebogen

Frage 38:

Wie sind Sie insgesamt mit der Handhabung des Fragebogens zurechtgekommen?

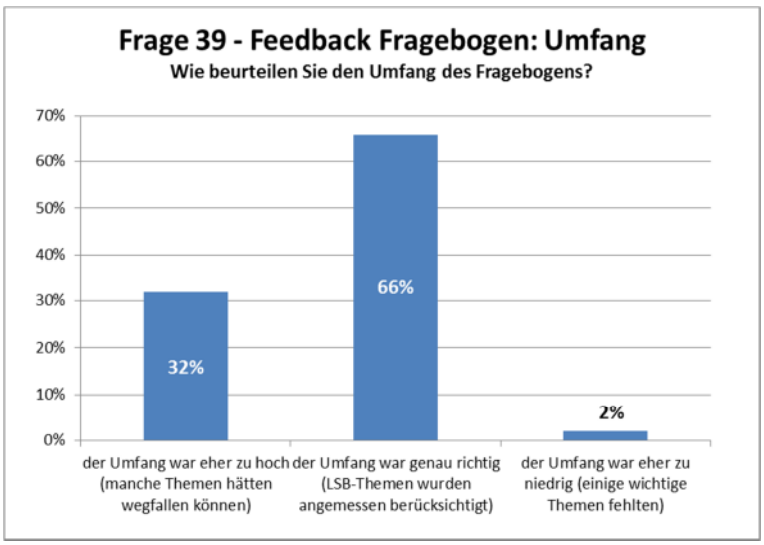
48 Befragte haben Aussagen zur Handhabung des Fragebogens getroffen: Mit 92 % ist der überwiegende Teil der Befragten „sehr gut“ oder „eher gut“ mit der Handhabung zurechtgekommen, lediglich 8 % der Befragten „eher schlecht“ oder „schlecht“.



Frage 39:

Wie beurteilen Sie den Umfang des Fragebogens?

47 Befragte haben diese Frage beantwortet. Davon geben 32 % an, dass der Umfang der Befragung „eher zu hoch“ war, 66 % empfanden den Umfang als „genau richtig“ und 2 % als „eher zu niedrig“. 5 Mitarbeitende haben sich zu der Frage nicht geäußert.



Frage 40:

Haben Sie Ideen/Verbesserungsvorschläge, die wir bei der Gestaltung zukünftiger Online-Befragungen berücksichtigen sollten?

In Frage 40 wurden 15 Aussagen zur Verbesserung des Fragebogens getätigt. 5 Befragte hätten sich eine Vor- und Zurücknavigation gewünscht, um z. B. nachträglich noch Ergänzungen vornehmen zu können oder um Redundanzen zu vermeiden (*„man konnte bei mehreren Fragen das gleiche antworten“*). 3 Befragte hätten sich gewünscht, dass sie das „Mittelmaß“ in den Skalen hätten ankreuzen können. Und weitere 3 hätten ergänzende Textfelder bei den Ankreuzfragen gut gefunden, um Erläuterungen vornehmen zu können.

4 Diskussion und Schlussbetrachtung

Im Ergebnisteil werden die Hauptbefunde der Untersuchung zusammengefasst dargestellt und mögliche Zusammenhänge und Ursachen diskutiert. Soweit möglich, werden für Hauptbefunde, bei denen ein hoher Handlungsbedarf feststellbar ist, Lösungs- bzw. Handlungsansätze für die weitere QM-Arbeit vorgestellt. Diese basieren zum einen auf Ergebnissen, die auf entdeckten Verbesserungspotenzialen beruhen und zum anderen auf konkreten Verbesserungsvorschlägen, die von den Befragten gemacht wurden.

Insgesamt lässt sich eine hohe Datenqualität und Aussagekraft der Ergebnisse feststellen: Hierfür spricht zum einen die hohe Rücklaufquote von 86% und zum anderen der hohe Differenzierungsgrad und Umfang der Antworten (umfangreiche Nutzung der Freitextfelder). Des Weiteren korrespondieren die Ergebnisse mit denen aus anderen Untersuchungen[10], was aus Sicht der Verfasser ebenfalls die Aussagekraft unterstreicht. Darüber hinaus können die hohe Rücklaufquote und der hohe Differenzierungsgrad der Antworten als Motivation (oder Leidensdruck) der Mitarbeitenden interpretiert werden, auf die andauernde Belastungssituation hinzuweisen und ihrem Wunsch nach Veränderung Ausdruck zu verleihen.

Die vorgeschlagenen Handlungsansätze lassen sich auf drei Ebenen verorten:

1. Prozessoptimierungen (Verbesserung von Prozessen/Arbeitsabläufen)
2. Verbesserungen der Kommunikation und Zusammenarbeit
3. Strukturelle Verbesserungen (z. B. Personalbemessung/Personalbesetzung, Aufbauorganisation)

Die weitere QM-Arbeit wird sich dabei auf die ersten zwei Punkte fokussieren und hierzu u.a. Arbeitsgruppen einrichten, um Verbesserungen und damit Arbeitserleichterungen für die LSB-Mitarbeitenden zu erreichen. Themen, die strukturelle Veränderungen betreffen, sollten im Lenkungsausschuss bzw. auf Leitungsebene bearbeitet werden.

Die Hauptbefunde der Untersuchung im Überblick:

- Befund 1: Gute Teamarbeit/Kollegialität und hohe Zufriedenheit mit dem Tätigkeitsfeld LSB
- Befund 2: Arbeitsüberlastung und zu hohe Fallzahlen durch mangelnde Stellennachbesetzung und Vertretungssituationen
- Befund 3: Verbesserungspotenziale in der Zusammenarbeit mit anderen Stellen
- Befund 4: Arbeitsbeeinträchtigungen durch die Fachsoftware comp.ASS
- Befund 5: Belastungen durch Informationsflut und Informationsbereitstellung
- Befund 6: Verbesserungspotenziale in der Organisation des Kundenverkehrs und möglicher Sicherheitsvorkehrungen

[10] vgl. Studie zur „Personalbemessung Leistungsgewährung in den gemeinsamen Einrichtungen SGBI II“ (2015) und das Positionspapier der LAG NRW „Die Arbeitssituation in den Leistungsbereichen der Jobcenter NRW“ (09.03.2012)

Befund 1: Gute Teamarbeit/Kollegialität und hohe Zufriedenheit mit dem Tätigkeitsfeld LSB

Die LSB-Mitarbeitenden zeigen in mehreren Teilbereichen eine hohe Arbeitszufriedenheit: Sie sind überwiegend mit ihrem Tätigkeitsfeld in der LSB zufrieden, sie kommen gern zur Arbeit und fühlen sich im Kollegenkreis wohl. Ihre Arbeit empfinden sie als anspruchsvoll und herausfordernd und sie schätzen die Qualität ihrer Arbeitsergebnisse hoch ein. Als besonders positiv werden der Zusammenhalt im Team und die Kollegialität benannt.

In Frage 1 wurde nach der persönlichen Hitliste: „Was läuft am besten in der LSB?“ gefragt. Am häufigsten genannt wurde die Teamarbeit und Kollegialität. Auch in Frage 33 zur Arbeitszufriedenheit zeigen die Mitarbeitenden sehr hohe Zufriedenheitswerte, was ihr Team angeht: 89 % fühlen sich im Kreis ihrer Kolleginnen und Kollegen wohl, 88 % fühlen sich bei Problemen mit der Arbeit durch ihre Kolleginnen und Kollegen unterstützt. 84 % stimmen der Aussage zu, dass Wissen und Erfahrungen im Team ausgetauscht werden.

Bezogen auf die Ausübung der LSB-Tätigkeit belegen insbesondere die Antworten auf Frage 33 die Aussage, dass die Mitarbeitenden insgesamt mit dem LSB-Arbeitsfeld zufrieden sind: So stimmen 86 % der Aussage voll oder eher zu, dass sie mit ihrem Tätigkeitsfeld als LSB zufrieden sind. 88 % sind mit den Ergebnissen ihrer Arbeit zufrieden. 84 % macht die Arbeit mit Kundinnen und Kunden Spaß. Und 96 % empfinden ihre Arbeit als anspruchsvoll und herausfordernd. 94 % der Befragten fühlen sich grundsätzlich in der Lage, ihre Aufgaben fachgerecht zu erledigen. Darüber hinaus schätzen die Mitarbeitenden sowohl die Qualität ihrer Arbeit (Frage 28) als auch die angenommen Kundenzufriedenheit (Frage 29) als sehr hoch ein.

Die Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass die Mitarbeitenden über eine ausgeprägte Identifikation mit ihrer Tätigkeit verfügen, die als Treiber bzw. hohe intrinsische Motivation für die Leistungserbringung interpretiert werden kann. Die gute Einschätzung der eigenen Arbeitsergebnisse könnte dabei auf den ersten Blick überraschen, da man annehmen könnte, dass die Arbeitsqualität aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens leiden müsste. Eine Erklärung hierfür könnte sein, dass die LSB-Mitarbeitenden im Rahmen der gegeben Möglichkeiten sehr effizient arbeiten, Prioritäten setzen und damit „weniger wichtige“ Tätigkeiten liegen lassen, um die aus ihrer Sicht priorisierten Aufgaben adäquat und fachgerecht zu erledigen.

Allerdings war in der Befragung auch festzustellen, dass 86 % der Mitarbeitenden schon mal krank zur Arbeit gekommen sind. Die Gründe hierfür können vielschichtig sein: Der hohe Zeit- und Arbeitsdruck, ein ausgeprägtes Verantwortungsgefühl gegenüber den Kundinnen und Kunden und die Sorge, den sowieso schon überlasteten Kolleginnen und Kollegen bei einem Ausfall noch zusätzlich zur Last zu fallen. Ebenso wird die Befürchtung geäußert, dass nach Rückkehr aus Krankheit oder auch Urlaub der Berg an Arbeit noch größer geworden ist, was die persönliche Arbeitssituation noch verschlimmert.

Bezogen auf letzten Befund sind insbesondere die Führungskräfte gefragt, kranke Mitarbeitende nach Hause zu schicken. Zum einen aus Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitenden, zum anderen belegen Studien, dass es hinsichtlich der Leistungserbringung im Ergebnis effizienter ist, wenn auskurierte Mitarbeitende wieder fit zur Arbeit kommen, als wenn sie krank arbeiten und dabei Langzeitfolgen wegen verschleppter Krankheit riskieren.

Insgesamt kann der positive Befund zur Kollegialität und Teamarbeit und zum Tätigkeitsfeld LSB als positive Ressource interpretiert werden, die die Mitarbeitenden motiviert und „bei der Stange hält". Diese Ressource gilt es in Zukunft zu erhalten.

Befund 2: Arbeitsbelastung und zu hohe Fallzahlen durch mangelnde Stellennachbesetzung und Vertretungssituationen

Die LSB-Mitarbeitenden fühlen sich – insbesondere in Hinblick auf die Menge der Arbeit – hochgradig überlastet: *„Die Arbeit ist einfach nicht zu schaffen.", „Die Fallzahlen pro LSB sind zu hoch."* Die Mitarbeitenden sehen den Hauptgrund hierfür in der dauerhaften Personalunterbesetzung, die zu ständiger Mehrarbeit bei den verbleibenden Mitarbeitenden führt. Fluktuation, Stellenvakanzen und langwierige Nachbesetzungsverfahren führen zu erhöhten Fallzahlen bei den LSB-Mitarbeitenden. Hinzukommen Vertretungssituationen für Langzeiterkrankte und Elternzeitvertretungen. Hohe Rückstände und Überstunden sind u.a. die Folge.

Belege für diesen Hauptbefund finden sich insbesondere in den Antworten von Frage 2, 6, 8, 28 und 33: Auf die Frage „Was läuft am schlechtesten in der LSB?", werden 26x die zu hohe Fallzahl und Arbeitsbelastung, die mangelnde Stellennachbesetzung und die häufigen Vertretungssituationen genannt. Gefragt nach den höchsten Belastungsfaktoren in Frage 8, werden mit 42 Nennungen ebenfalls die zu hohen Fallzahlen und der hohe Arbeitsanfall geäußert. Weitere Belege finden sich in folgenden Aussagen:

- 74 % sagen, dass die Arbeitszeit eine fach- und sachgerechte Erledigung der Aufgaben nicht mehr erlaubt. (Frage 33)
- 71 % sagen, dass die Arbeitszeit nicht ausreicht, um alle Aufgaben adäquat zu erledigen. (Frage 6)
- 60 % haben das Gefühl, dass die zur Verfügung stehende Zeit nicht ausreicht, um die Kundinnen und Kunden angemessen zu beraten. (Frage 28)
- 59 % meinen, dass die zu bearbeitende Fallzahl im Regelfall nicht mehr gut zu schaffen ist. (Frage 6)

Hinsichtlich der hohen Arbeitsbelastung wurde die Hypothese überprüft, ob nur (dienst-) jüngere Kolleginnen und Kollegen dem Arbeitsanfall in der LSB (noch) nicht gewachsen sind, die „alten Hasen" aber schon. Diese Annahme konnte durch das Datenmaterial nicht bestätigt werden. Dass die zu bearbeitende Fallzahl nicht gut zu schaffen ist, hängt also nicht

von der Dauer der Dienstzeit als LSB ab. Auch ein Zusammenhang mit dem Dienstort (Stadt oder Landkreis Göttingen) konnte nicht festgestellt werden.

Die Einarbeitung von neu eingestellten Beschäftigten führt zu weiteren Folgeproblemen. Die Einarbeitungsphase bedeutet zunächst Mehrarbeit für das Team solange bis die neue Kollegin oder der neue Kollege in der Lage ist, eigenständig einen nennenswerten Fallbestand zu übernehmen. Es kann daher einige Monate dauern bis eine spürbare Entlastung für das Team eintritt. Ein weiteres Problem ist, dass neu eingestellte Personen teilweise nicht die erforderlichen Qualifikationen mitbringen. Dies kann zum einen schnell zur Überforderung der neuen Mitarbeitenden führen und zum anderen den Einarbeitungsaufwand, der aufgrund der hohen Arbeitsbelastung sowieso schon kaum zu leisten ist, noch zusätzlich erhöhen. Dies wird durch folgende Aussagen (Frage 6) untermauert:

- 91 % sagen, dass die Mehrbelastungen durch Fluktuation und Stellenvakanzen nicht mehr gut durch das Team aufgefangen werden können.
- 85 % sagen, dass die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen nicht mehr gut gelingt.

Das hochkomplexe Arbeitsfeld, die angespannte Arbeitssituation und die mangelnde Einarbeitung können wiederum dazu führen, dass sich neue Mitarbeitende relativ schnell wieder wegbewerben (Fluktuation). So entsteht mitunter ein Teufelskreis: Neue Kollegen „flüchten“ kurz nachdem sie eingestellt wurden. Die „Investition“ der Einarbeitung (= Mehrarbeit) hat sich „nicht gelohnt“ (= keine Entlastung). Der komplette Einstellungs- und Einarbeitungsmarathon beginnt wieder von vorn.

Die große Informationsflut wird als weiterer Faktor für die hohe Arbeitsbelastung angesehen: 89 % sagen, dass die Komplexität und die häufigen Änderungen der Rechtsvorschriften zunehmend zu Mehrarbeit in der Fallbearbeitung führen (Frage 6). Gleichzeitig sagen 84 % der Mitarbeitenden aber auch, dass die Arbeitszeit es nicht mehr zulässt, an Schulungen teilzunehmen und sich persönlich fortzubilden, was als verstärkender Faktor interpretiert werden kann. Dass Komplexität und Schwierigkeitsgrad der Rechtsmaterie und häufige Änderungen zunehmend unüberschaubarer werden, kann inzwischen als unbestritten angesehen werden. Umso wichtiger erscheint die kontinuierliche Schulung der Mitarbeitenden, um einen qualifizierten Personalkörper zu erhalten, der in der Lage ist, adäquat und rechtssicher zu agieren.

Betrachtet man die hohe Arbeitsbelastung und die allgemeine Arbeitszufriedenheit näher, lassen sich weitere gravierende Faktoren ausmachen, die als belastungsverschärfend anzusehen sind:

- 86 % sagen, dass sie schon mal krank zur Arbeit gekommen sind (Frage 6).
- 64 % der Befragten sagen, dass sie mit den Sicherheitsvorkehrungen „weniger oder nicht zufrieden“ sind (Frage 31).
- 37 % fühlen sich durch den Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden psychisch belastet (Frage 33).

Dieser Befund ist alarmierend, da sowohl die physische und psychische Gesundheit der Mitarbeitenden als auch deren Bedürfnis nach einem sicheren Arbeitsplatz höchste Priorität zukommen muss. Nicht zuletzt aus Sicht eines betrieblichen Gesundheitsmanagements und des Arbeitsschutzes ist dies ein besorgniserregender Zustand, dem mit geeigneten Maßnahmen entgegengewirkt werden muss.[11] Denkbar sind beispielsweise Präventions- und Qualifizierungsmaßnahmen des Gesundheitsmanagements und der Personalentwicklung, um die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden zu erhalten. Ebenso sollten die Gründe für das vergleichsweise geringe Sicherheitsempfinden analysiert und die Sicherheitsvorkehrungen an den einzelnen Standorten überprüft und verbessert werden.

Als weiterer Einflussfaktor für die Arbeitsbelastung lässt sich der Schwierigkeitsgrad des zu bearbeitenden Kundenstamms heranziehen (Frage 7). Diesen schätzen die Mitarbeitenden folgendermaßen ein: Lediglich 25 % der zu bearbeitenden Akten ordnen sie als leichte Fälle (1-Personen-BG ohne Einkommen) ein. Die Bearbeitung von mittleren und schwierigen Fällen (z. B. Mehrpersonen-BG mit schwankendem Einkommen) mit einem Anteil von 75 % scheint also eher die Regel als die Ausnahme zu sein.[12]

Folgen der hohen Arbeitsbelastung

Als Folge der hohen Arbeitsverdichtung werden nicht alle Aufgaben in vollem Umfang und voller Tiefe erledigt. Gefragt nach den Tätigkeiten, die am häufigsten liegen bleiben (Frage 9), werden folgende Aufgaben (mit Prozentwerten von über 50 %) genannt: „Datenabgleich“, „Eigenschadenmeldungen“, „Vorprüfung zur Einleitung von Verfahren wegen Ordnungswidrigkeiten oder von Strafverfahren“, „Niederschlagungen“, „individualisierte Rückforderungen“, „Rückfragen von Rentenversicherungsträgern und Krankenversicherungen“, „Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff. SGB II“ und „Adressermittlungen“. Es gilt in einem nächsten Schritt zu prüfen, inwieweit diese Tätigkeiten zu (wirtschaftlichen) Schäden, beispielsweise durch die Verjährung von Rückforderungen, führen können. Des Weiteren sollte geprüft werden, ob durch organisatorische Änderungen eine verbesserte Abarbeitung geleistet werden kann. Ansatzpunkte könnten hier beispielsweise die zentralisierte Aufgabenerledigung einzelner Tätigkeiten sein oder die Prüfung und ggf. Anpassung von Regelungen/Weisungen zur Prüfungstiefe einzelner Sachverhalte.

Sowohl die Tatsache, dass Tätigkeiten liegen bleiben, als auch die Feststellungen der Mitarbeitenden, dass die zur Verfügung stehende Zeit nicht ausreicht, um alle Aufgaben vollumfänglich und adäquat zu erledigen (Frage 6), legen die Vermutung nahe, dass es deutliche Qualitätseinbußen in der Leistungserbringung und der Kundenzufriedenheit geben müsste. Dem steht gegenüber, dass die LSB-Mitarbeitenden im Hinblick auf ihre

[11] siehe hierzu beispielsweise die Ergebnisse des Abba-Projektes (2011) mit Empfehlungen zur Prävention und Gesunderhaltung der Beschäftigten im SGB II

[12] Zu berücksichtigen ist, dass es sich hier um „gefühlte“ Werte der Mitarbeitenden handelt. Zur groben Einordnung dieser Werte lassen sich die t-3 Daten vom Juli 2015 heranziehen: Demnach sind 58 % der Fälle 1-Personen-BGs und 38 % aller BGs haben Einkommen aus Erwerbstätigkeit.

Arbeitsergebnisse davon ausgehen, in der Regel rechtmäßig zu entscheiden, zweckmäßig zu handeln, die Anforderungen ihres Arbeitsbereichs im Jobcenter zu erfüllen und dass die Kundinnen und Kunden mit der Leistungserbringung überwiegend zufrieden sind. Dieser mögliche Widerspruch kann durch das vorliegende Datenmaterial nicht abschließend geklärt werden und sollte z. B. durch ergänzende Gespräche näher beleuchtet werden. Ebenso wäre es interessant, die tatsächliche Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden durch eine Kundenbefragung zu ermitteln.

Neben der hohen Arbeitsbelastung kommt erschwerend hinzu, dass sich die LSB-Mitarbeitenden in ihrer Arbeit wenig anerkannt und wertgeschätzt fühlen und höchst unzufrieden mit ihrer Bezahlung und ihren Entwicklungsmöglichkeiten sind (Frage 33):

- 86 % sind mit ihrer Eingruppierung/Entlohnung wenig oder nicht zufrieden.
- 72 % sind mit ihren beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten wenig oder nicht zufrieden.
- 56 % fühlen sich in ihre Arbeit wenig bis gar nicht anerkannt und wertgeschätzt.

Aus arbeitswissenschaftlicher Sicht sind Faktoren, die sich insbesondere auf den Arbeitsinhalt beziehen, wie die „LSB-Tätigkeit an sich“, „Leistung/Erfolg“, „Anerkennung“ sowie „berufliche Entwicklungschancen“ wichtige Einflussgrößen für die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeitenden. Bei positiver Ausprägung tragen diese Motivatoren zur Arbeitszufriedenheit bei. Extrinsische Faktoren wie Arbeitsplatzsicherheit und Bezahlung werden hingegen bei negativer Ausprägung (Befristung, schlechte Bezahlung) als Mangel empfunden und führen zu Unzufriedenheit.[13]

Diese oben beschriebenen, geringen Zufriedenheitswerte können sich demnach negativ auf die Motivation und Leistungserbringung auswirken. Hinzukommt, dass diese Faktoren – potenziert durch die hohe Arbeitsbelastung – der Wechselbereitschaft der Beschäftigten und damit einer weiteren Fluktuation Vorschub leisten können, was die Personalsituation in Zukunft noch weiter zuspitzen würde.

Befund 3: Verbesserungspotenziale in der Zusammenarbeit mit anderen Stellen

Der Befund beinhaltet sowohl viele positive Beispiele für gute Zusammenarbeit als auch negative. Darüber hinaus machen die Nennungen von umfangreichen Verbesserungsvorschlägen ein vergleichsweise hohes Optimierungspotenzial deutlich.

Die Zusammenarbeit mit den meisten Organisationseinheiten wird überwiegend positiv von den Mitarbeitenden bewertet (Frage 26). Mit positiven Werten zwischen knapp 80 bis 100 % lässt sich eine gute Zusammenarbeit mit folgenden sieben Organisationseinheiten konstatieren: „Unterhaltstelle“ (100 %), „comp.ASS-Betreuung“, „comp.ASS-Fachadministration“ und

[13] Nach der Zweifaktorentheorie von F. Herzberg würde eine Erhöhung der Bezahlung zwar die vorhandene Unzufriedenheit senken, aber nicht automatisch die Zufriedenheit und Motivation erhöhen.

„Widerspruchsstelle“ (mit jeweils 96%), „Fachaufsicht“ (86%), Rechenstelle (81%) und Fallmanagement“ (79%).

Deutlich schlechter läuft die Zusammenarbeit mit dem „Justitiariat“ (66%), der „Kreis- bzw. Stadtkasse“ (61%) und mit „anderen Standorten“ (61%). Die differenzierte Betrachtung der Zusammenarbeit mit der „Kreis- bzw. Stadtkasse“ macht deutlich, dass das größere Problem in der Zusammenarbeit mit der Kreiskasse besteht. Die Mitarbeitenden des Landkreises bewerten die Zusammenarbeit mit der Kreiskasse als „eher schlecht“, während die Mitarbeitenden der Stadt die Zusammenarbeit mit der Stadtkasse als „eher gut“ bewerten.

Mit Abstand am schlechtesten wird die Zusammenarbeit mit „dem Eingangsservice/der Erstkontaktstelle“ von den LSB-Mitarbeitenden bewertet: Nur 40% der Befragten bewerten die Zusammenarbeit als positiv. Differenziert nach Stadt und LK präzisiert sich der Befund. Im Mittel bewerten die Mitarbeitenden des Landkreises die Zusammenarbeit mit dem Eingangsservice mit einem „eher gut“, die Mitarbeitenden der Stadt die Zusammenarbeit mit der Erstkontaktstelle als „eher schlecht“ mit einer Tendenz zu „schlecht“.

Die deutlich unterschiedlichen Ergebnisse aus Stadt und Landkreis machen deutlich, dass Verbesserungsbemühungen auf die Erstkontaktstelle der Stadt und die Kreiskasse des Landkreises zu fokussieren sind.

Analog zum oben beschriebenen Ergebnis wird in Frage 27 der mit Abstand höchste Bedarf in der Verbesserung der Zusammenarbeit mit dem Eingangsservice/der Erstkontaktstelle gesehen (77 %). Weitere Verbesserungspotenziale beziehen sich auf die Zusammenarbeit mit dem „Justitiariat“ (60%), dem „Fallmanagement“ (54%), „anderen Standorten (z. B. bei Fallübergängen)“ (53%), der „Kreis- bzw. Stadtkasse“ (44%), der Fachaufsicht (39%) und der Rechenstelle (27%). In Frage 27 wurden umfangreiche Vorschläge für die Verbesserung der Zusammenarbeit mit o.g. Stellen gemacht, die bei der Planung von möglichen Verbesserungsmaßnahmen einfließen werden (Workshops, Arbeitsgruppen).

Die Ergebnisse machen deutlich, dass die Zufriedenheitswerte im Hinblick auf die Zusammenarbeit zwar überwiegend positiv sind, es aber dennoch ein vergleichsweise hohes Potenzial für Verbesserungen gibt, die in Folge einer erfolgreichen Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu Arbeitserleichterungen und Entlastungen in der LSB führen können.

Befund 4: Arbeitsbeeinträchtigungen durch die Fachsoftware comp.ASS

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Fachsoftware comp.ASS ist bezogen auf die Rahmenbedingungen „Betreuung/Support“, „Schulung“ sowie die „allgemeine Handhabung/ Funktionalität“ überwiegend positiv. Äußerst negativ sehen die Beschäftigten allerdings die Störanfälligkeit von comp.ASS, von der sie sich in ihrem Arbeitsablauf massiv beeinträchtigt fühlen. Darüber hinaus gibt es umfangreiche Verbesserungswünsche, die sich auf konkrete

Funktionalitäten von comp.ASS sowie auf die Aktualität, Anzahl und technische Umsetzung von Bescheiden und Vordrucken beziehen.

Die Zufriedenheit mit den in Frage 14 abgefragten Rahmenbedingungen liegt mit Zustimmungswerten zwischen 69 % bis 94 % im deutlich positiven Bereich. Leichte Verbesserungsmöglichkeiten können im Bereich „Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen durch die comp.ASS Betreuung“ und „comp.ASS-Schulungen“ angenommen werden. Hier ist jeweils ein knappes Drittel weniger zufrieden.

Ein alarmierender Befund ist die Feststellung, dass sich 84 % der Befragten häufig durch technische Störungen von comp.ASS (z. B. durch Abstürze, Langsamkeit) in der Aufgabenerledigung gestört fühlen. Eine detaillierte (standortbezogene) Fehleranalyse ist mit den beteiligten Akteuren (EDV-Abteilung, Fachadministration, comp.ASS-Betreuung) erforderlich, um eine bessere Laufleistung des Systems zu erzielen.

Die meisten Mitarbeitenden kommen mit der Handhabung von comp.ASS insgesamt gesehen gut zurecht. Von zwölf typischen comp.ASS-Aufgaben, die in Frage 13 bewertet wurden, liegen bei sieben Aufgaben die positiven Bewertungen für die Handhabung zwischen 82 % bis 100 %. Mit fünf Tätigkeiten kommen die Mitarbeitenden weniger gut zurecht (positive Bewertungen 59 %-70 %), was auf Verbesserungspotenziale schließen lässt. Diese Tätigkeiten sind: „Erstellen von Sanktions-, Ablehnungs- und Rückforderungsbescheiden“, „An-/Abmeldungen zur KV/PV/RV“ und die „Maßnahmekarte KdU“. Da comp.ASS das Hauptarbeitsmittel in der LSB ist und ein nicht unerheblicher Anteil der Mitarbeitenden von 30-41 % „eher schlecht“ oder „schlecht“ mit der Handhabung der letztgenannten Tätigkeiten zurechtkommt, müssen die Gründe hierfür genau analysiert werden, um zu prüfen, inwieweit Verbesserungen erzielt werden können (z. B. durch technisch/administrative Änderungen, Rücksprache mit der comp.ASS-Betreuung, Schulung). Darüber hinaus muss die Handhabung dieser Aufgaben bei einer Arbeitsgruppe zum Thema comp.ASS näher beleuchtet werden, um Verbesserungen für die Mitarbeitenden in der Bedienung von comp.ASS zu erreichen. In dieser Arbeitsgruppe müssen ebenso die Befunde zum festgestellten Entwicklungsbedarf (Frage 15) und zu konkreten Beispielen für „Vordrucke/ Vorlagen, Textbausteine oder Berechnungshilfen“, die sich die LSB-Mitarbeitenden wünschen (Frage 16), einfließen. Mit 94 % wird der höchste Bedarf bei den „Vorlagen im Briefeditor“ gesehen, gefolgt von „Vorlagen mit Popupfenstern“ mit 72 % und der „Übersichtlichkeit des Briefeditors“ mit 59 %. Dieser Schwerpunkt findet sich ebenso in den Textnennungen von Frage 15 und 16 wieder: In Frage 15 wurden allein 233 Aussagen/ Vorschläge zur Verbesserung von comp.ASS gemacht. Die meisten mit 72 Einzelnennungen bei den „Vorlagen im Briefeditor“ und 27 bei der „Übersichtlichkeit des Briefeditors“. Weitere 30 Nennungen beziehen sich auf „Vorlagen mit Popupfenstern“.

Beim Briefeditor wurden insbesondere die Aktualität, das Fehlen und die Qualität von Vordrucken/Bescheiden und die immer noch vorhandene Unübersichtlichkeit genannt. Insgesamt wünschen sich die Befragten mehr Vordrucke/Bescheide sowie mehr Bescheide mit Popupfenstern/Mehrfachauswahl.

Befund 5: Verbesserungspotenziale im Informationsmanagement

Mit hohen Negativwerten beurteilen die LSB-Mitarbeitenden die Komplexität und Menge der Informationen sowie die Informationsbereitstellung durch das Jobcenter. Insgesamt lässt sich ein sehr hoher Verbesserungsbedarf feststellen.

Belege für diesen Befund finden sich insbesondere in Frage 20: 86 % der Mitarbeitenden sagen, dass die Menge an Informationen zu viel und 69 %, dass die Komplexität zu hoch ist. Hinzu kommen die häufigen Änderungen von Rechtsvorschriften und Vorgaben, die als sehr belastend empfunden werden und zu Mehrarbeit in der täglichen Arbeit führen (vgl. hierzu Frage 6).

Menge und Komplexität der Rechtsvorschriften sind insbesondere durch gesetzliche Vorgaben und die Rechtspraxis vorgegeben. Vor diesem Hintergrund kommt dem Informationsmanagement eine hohe Bedeutung zu. Informationen müssen aktuell, verständlich und leicht zu finden sein. Diesen Anforderungen wird das Jobcenter nicht ausreichend gerecht.

Hinsichtlich der Bereitstellung von Informationen fühlen sich nur 61 % der Mitarbeitenden fachlich gut informiert, um ihre tägliche Arbeit zu erledigen und nur 60 % halten die vom Jobcenter zur Verfügung gestellten Informationen für aktuell. Nur die Hälfte der Befragten fühlt sich durch die Fachaufsicht über rechtliche Neuerungen und geänderte Verfahrensweisen gut informiert. Und ebenfalls nur die Hälfte findet sich in den verschiedenen Informationsquellen gut zurecht.

Die neben Kolleginnen und Kollegen am häufigsten genutzten Informationsquellen sind der SGB II-Leitfaden und die Rundschreiben, die von der Fachaufsicht zur Verfügung gestellt werden (Frage 21). Gleichzeitig wird hier einer der höchsten Handlungsbedarfe gesehen: 72 % der Befragten geben an, dass sie sich Verbesserungen wünschen. Diese beziehen sich insbesondere auf die Aktualität und schnellere Verfügbarkeit.

Mit 72 % wird ein weiterer hoher Handlungsbedarf im Schulungsbereich gesehen (Frage 23): Die Mitarbeitenden äußern den Wunsch nach häufigeren, regelmäßigen und fachlich wie didaktisch hochwertigen (Kurz-) Schulungen zu konkreten Themen (z. B. Einkommen, Vermögen, Erbe, Selbständige, Ausländerrecht) bzw. bei „schwierigen“ Änderungen. Das aktuelle Verfahren zur Feststellung des Schulungsbedarfs und zur Durchführung von Schulungen ist näher zu untersuchen und zu optimieren, um ein für alle Beteiligten machbares und zielführendes Schulungskonzept zu entwickeln.

Nicht zuletzt lässt sich Verbesserungspotenzial hinsichtlich der Informationsweitergabe durch die Führungskräfte feststellen: 40 % der Befragten wünschen sich eine bessere Information durch die Vorgesetzten und 34 % sehen Potenzial für eine bessere Informationsweitergabe in Dienstbesprechungen. Die standortbezogene Betrachtung zeigt, dass sich deutlich mehr Beschäftigte des Landkreises (62 %) eine bessere Information durch die Teamleitung wünschen, als dies bei der Stadt der Fall ist. Dort wünschen sich nur 16 % eine verbesserte Information durch die FDL. Dieser Trend spiegelt sich auch im Befund zur

Nutzungshäufigkeit der Führungskräfte als Informationsquelle wieder: Nur 44 % der LK-Mitarbeitenden nutzen ihre Teamleitung häufig oder eher häufig als Informationsquelle, während 84 % der Stadt-Mitarbeitenden ihre Fachdienstleitung häufig oder eher häufig als Informationsquelle nutzen. In diesem Kontext ist allerdings zu berücksichtigen, dass die Teamleitungen des Landkreises eventuell zu wenig Zeit für Führungsaufgaben aufbringen können, da sie einen eigenen Fallbestand bearbeiten.

Befund 6: Verbesserungspotenziale in der Organisation des Kundenverkehrs und möglicher Sicherheitsvorkehrungen

Ein nicht unerheblicher Teil der Befragten bewertet die Organisation des Kundenverkehrs eher negativ: 28 bis 40 % der Mitarbeitenden sind mit den Ansprechzeiten, Öffnungszeiten und der telefonischen Erreichbarkeit wenig bis gar nicht zufrieden. Besonders alarmierend ist die hohe Zahl von 64 % der Mitarbeitenden, die mit den Sicherheitsvorkehrungen wenig oder gar nicht zufrieden sind.

Bei diesem Befund zeigen sich deutliche Standort-Unterschiede, die bei der weiteren Bearbeitung berücksichtigt werden müssen: 62 % der Befragten aus dem Landkreis sind mit den Öffnungszeiten weniger oder nicht zufrieden, während es bei der Stadt nur 10 % sind. Und 34 % der LK-Befragten sind eher unzufrieden mit den Ansprechzeiten, bei der Stadt sind es nur 21 %. Bei der Beurteilung der telefonischen Erreichbarkeit sind die LK-Mitarbeitenden mit 42 % etwas weniger zufrieden als die Stadt-Mitarbeitenden mit 36 %. Hinsichtlich der Besuchs- und Ansprechzeiten liegt der Handlungsbedarf also eindeutig beim Landkreis – die Stadt Göttingen kann mit den hohen Zufriedenheitswerten in Hinblick auf die Öffnungszeiten als Gute-Praxis-Beispiel angesehen werden. Bei den Regelungen zur telefonischen Erreichbarkeit sollten sowohl bei der Stadt als auch beim Landkreis Göttingen Verbesserungspotenziale ausgelotet werden. Hierbei sind die strukturellen Gegebenheiten Vorort sowie die Interessen der Kundinnen und Kunden angemessen zu berücksichtigen.

Bezogen auf die Zufriedenheit mit den Sicherheitsvorkehrungen konnte ebenfalls ein hoher Handlungsbedarf festgestellt werden: 76 % der Stadt-Mitarbeitenden und 52 % der LK-Mitarbeitenden sind mit den Sicherheitsvorkehrungen weniger oder nicht zufrieden.

Es muss näher untersucht werden, an welchen Standorten die Sicherheitsvorkehrungen modifiziert werden müssen, um die Sicherheit für die Mitarbeitenden zu erhöhen. Dazu empfiehlt es sich, mit den Mitarbeitenden und Führungskräften der betroffenen Standorte die Ursachen näher zu beleuchten, um darauf aufbauend erforderliche Maßnahmen einzuleiten.

Handlungsempfehlungen und Schlussbemerkung

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die vorliegende Untersuchung zur Ist-Situation in der LSB vielfältige Ansatzpunkte liefert, um den festgestellten Belastungsfaktoren der Leistungssachbearbeitenden entgegenzuwirken.

Basierend auf den herausgearbeiteten Befunden empfehlen die Verfasser der Untersuchung daher folgendes weitere Vorgehen:

- Diskussion der Ergebnisse und Entwicklung von Lösungen/Maßnahmen auf Leitungsebene (z. B. Veränderungen in der Aufbau-/Ablauforganisation, Zentralisierung/Spezialisierung von Aufgaben)
- amtsübergreifende Diskussion zu strukturellen Fragestellungen und Entwicklung von Handlungsstrategien (z. B. Personalsituation und Einstellungspolitik in Hinblick auf den sich verschärfenden Fachkräftemangel/demografischen Wandel)
- Verbesserung des Informationsmanagements (z. B. Ausbau Jobcenter-Intranet, SGB II Leitfaden/Rundschreiben, Schulungen)
- Verbesserung der Zusammenarbeit und Kommunikation (z. B. Austausch/Workshops mit anderen Organisationseinheiten)
- Prüfung und Verbesserung der Sicherheitsvorkehrungen an den einzelnen Standorten
- Einrichtung einer QM-Arbeitsgruppe zur Umsetzung von konkreten Verbesserungen (Prozessoptimierung, Arbeitsorganisation, comp.ASS)

Bei der Entwicklung und Umsetzung von Verbesserungen für die LSB-Mitarbeitenden ist darauf zu achten, dass Verbesserungen für die einen nicht zu ungewollten Verschlechterungen für andere Prozessbeteiligte führen (Verlagerungseffekte). Beispiel: Reduzierung von Öffnungs- oder Ansprechzeiten der LSB führt zu Mehraufkommen an Anfragen und Unzufriedenheit im Fallmanagement.

Die erfolgreiche Beteiligung der Mitarbeitenden und der an den jeweiligen Prozessen beteiligten Organisationseinheiten bzw. Personen wird ein wichtiger Faktor für das Gelingen eines konstruktiven Veränderungsprozesses und die Praxistauglichkeit von entwickelten Verbesserungsmaßnahmen sein.

Abschließend gibt die folgende Stärken-Schwächen-Analyse (SWOT-Analyse)[14] einen Überblick zur aktuellen Ist-Situation in der LSB. Dargestellt sind die festgestellten positiven Befunde als Stärken und die negativen Befunde als Schwächen der Organisation. Diesen werden mögliche Chancen und Risiken gegenübergestellt:

[14] Die SWOT-Analyse ist ein Instrument der Strategischen Planung und dient der Positionsbestimmung und der Strategieentwicklung von Organisationen. Das Akronym SWOT steht für: **S**trengths (Stärken), **W**eaknesses (Schwächen), **O**pportunities (Chancen) und **T**hreats (Gefahren).

Stärken (Strength)
▪ Kollegialität und Teamgeist in der LSB ▪ Motivation der Mitarbeitenden (Zufriedenheit mit der Tätigkeit an sich) ▪ gute Zusammenarbeit mit anderen Stellen ▪ leistungsfähige Fachsoftware ▪ gute Unterstützung durch comp.ASS-Betreuung und Fachadministration ▪ Veränderungswille/Motivation der Mitarbeitenden (u.a. Bereitschaft zur Mitarbeit in Arbeitsgruppen) und der Leitungsebene ▪ Identifiziertes Potenzial für die Verbesserung von Prozessen und Arbeitsabläufen ▪ Verbesserung der Informationsbereitstellung durch das Jobcenter-Intranet

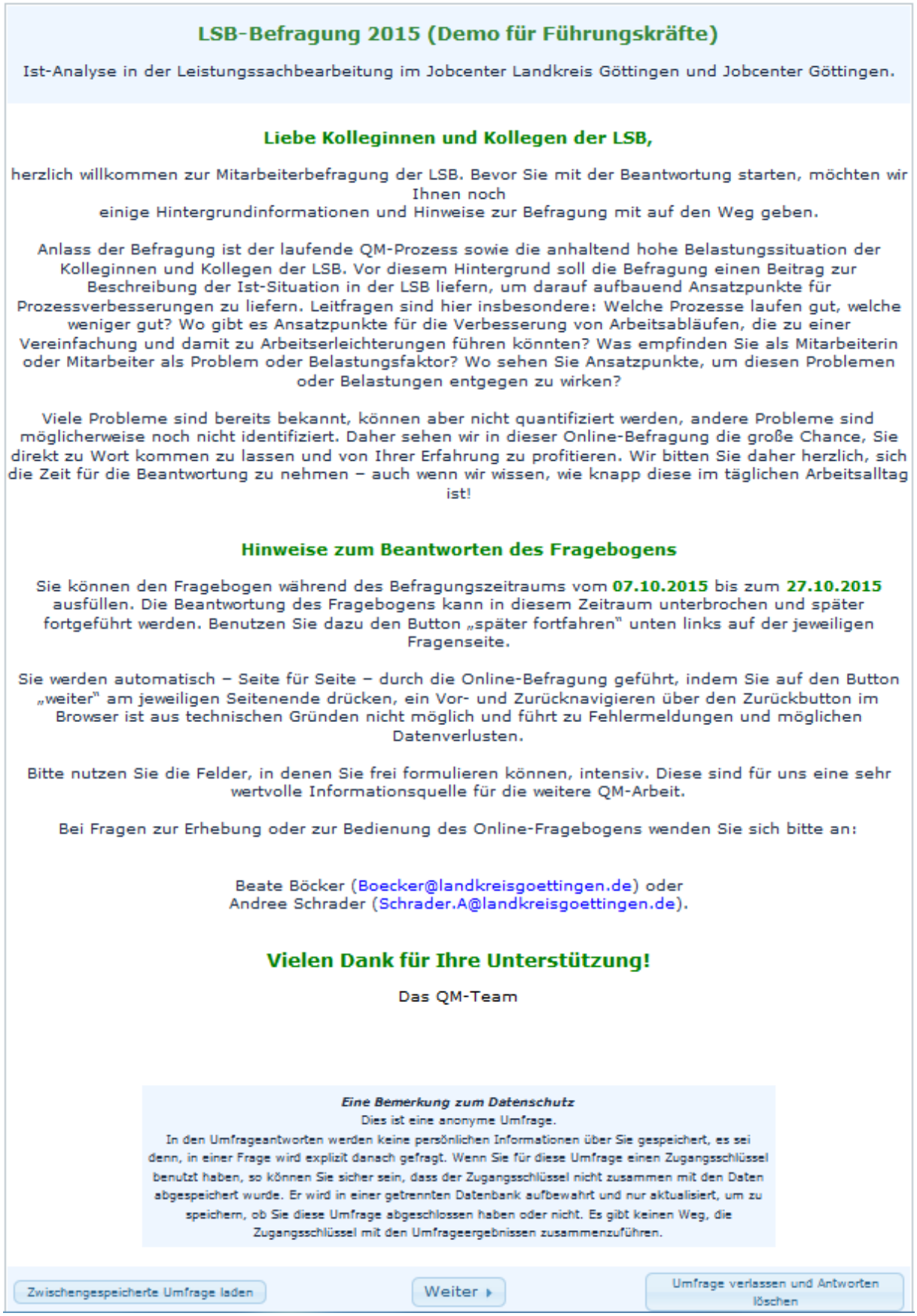
Schwächen (Weaknesses)
▪ Hohe Fallzahlen, Arbeitsüberlastung ▪ Fluktuation, langwierige Stellennachbesetzung ▪ schlechte Einarbeitung ▪ Vertretungssituationen aufgrund von Stellenvakanzen, Krankheit ▪ mangelhafte Personalsituation in Eingangsservice und Erstkontaktstelle ▪ Beeinträchtigungen der Arbeitsabläufe durch Störungen der Fachsoftware ▪ schlechte Zusammenarbeit mit einigen Stellen (z.B. Fallübergaben) ▪ mangelnde Informationsbereitstellung durch die Organisation (Aktualität, Systematik, zu viele Quellen) ▪ mangelndes Schulungsangebot ▪ mangelnde Anerkennung der LSB-Arbeit ▪ mangelndes Sicherheitsgefühl der LSB ▪ Geringe Aufstiegschancen, Eingruppierung

Chancen (Opportunities)
▪ mehr Personal durch Soll-Konzeption (Fusion mit Landkreis Osterode am Harz) ▪ Arbeitserleichterungen durch Rechtsver-einfachungen im SGB II (Entwurf Neuntes Gesetz zur Änderung des zweiten Buches Sozialgesetzbuch - Rechtsvereinfachung) ▪ Verringerung der Anzahl eLb durch gute Konjunkturlage ▪ Reduzierung der Fallzahlen ▪ Verbesserungen durch Maßnahmen des Qualitäts- und Gesundheitsmanagements ▪ Grundsatz des Jobcenters auf Basis einer wertschätzenden Grundhaltung konsequent pragmatisch zu handeln

Risiken (Threats)
▪ Zunahme eLb (u.a. Flüchtlinge) ▪ Zunahme fusionsbedingter Belastungen (z. B. comp.ASS-Harmonisierung) ▪ anhaltende oder zunehmende Fluktuation ▪ Fachkräftemangel und noch schwieriger werdende Personalrekrutierung ▪ Zunahme gesundheitlicher/psychischer Belastungen der Mitarbeitenden ▪ Verschlechterung der Leistungserbringung/ Dienstleistungsqualität ▪ Zunahme von Beschwerden unzufriedener Leistungsberechtigter ▪ Zunahme an Widersprüchen/Klagen ▪ Gefahr wirtschaftlicher Schäden durch liegenbleibende Tätigkeiten ▪ schlechte Außenwirkung/Reputation

Vorhandene Stärken zu nutzen und auszubauen und Schwächen und Mängel zu reduzieren, werden für die weitere QM-Arbeit im Jobcenter handlungsleitend sein.

5 Der Onlinefragebogen in Screenshots



LSB-Befragung 2015 (Demo für Führungskräfte)

Ist-Analyse in der Leistungssachbearbeitung im Jobcenter Landkreis Göttingen und Jobcenter Göttingen.

Liebe Kolleginnen und Kollegen der LSB,

herzlich willkommen zur Mitarbeiterbefragung der LSB. Bevor Sie mit der Beantwortung starten, möchten wir Ihnen noch
einige Hintergrundinformationen und Hinweise zur Befragung mit auf den Weg geben.

Anlass der Befragung ist der laufende QM-Prozess sowie die anhaltend hohe Belastungssituation der Kolleginnen und Kollegen der LSB. Vor diesem Hintergrund soll die Befragung einen Beitrag zur Beschreibung der Ist-Situation in der LSB liefern, um darauf aufbauend Ansatzpunkte für Prozessverbesserungen zu liefern. Leitfragen sind hier insbesondere: Welche Prozesse laufen gut, welche weniger gut? Wo gibt es Ansatzpunkte für die Verbesserung von Arbeitsabläufen, die zu einer Vereinfachung und damit zu Arbeitserleichterungen führen könnten? Was empfinden Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter als Problem oder Belastungsfaktor? Wo sehen Sie Ansatzpunkte, um diesen Problemen oder Belastungen entgegen zu wirken?

Viele Probleme sind bereits bekannt, können aber nicht quantifiziert werden, andere Probleme sind möglicherweise noch nicht identifiziert. Daher sehen wir in dieser Online-Befragung die große Chance, Sie direkt zu Wort kommen zu lassen und von Ihrer Erfahrung zu profitieren. Wir bitten Sie daher herzlich, sich die Zeit für die Beantwortung zu nehmen – auch wenn wir wissen, wie knapp diese im täglichen Arbeitsalltag ist!

Hinweise zum Beantworten des Fragebogens

Sie können den Fragebogen während des Befragungszeitraums vom **07.10.2015** bis zum **27.10.2015** ausfüllen. Die Beantwortung des Fragebogens kann in diesem Zeitraum unterbrochen und später fortgeführt werden. Benutzen Sie dazu den Button „später fortfahren" unten links auf der jeweiligen Fragenseite.

Sie werden automatisch – Seite für Seite – durch die Online-Befragung geführt, indem Sie auf den Button „weiter" am jeweiligen Seitenende drücken, ein Vor- und Zurücknavigieren über den Zurückbutton im Browser ist aus technischen Gründen nicht möglich und führt zu Fehlermeldungen und möglichen Datenverlusten.

Bitte nutzen Sie die Felder, in denen Sie frei formulieren können, intensiv. Diese sind für uns eine sehr wertvolle Informationsquelle für die weitere QM-Arbeit.

Bei Fragen zur Erhebung oder zur Bedienung des Online-Fragebogens wenden Sie sich bitte an:

Beate Böcker (Boecker@landkreisgoettingen.de) oder
Andree Schrader (Schrader.A@landkreisgoettingen.de).

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

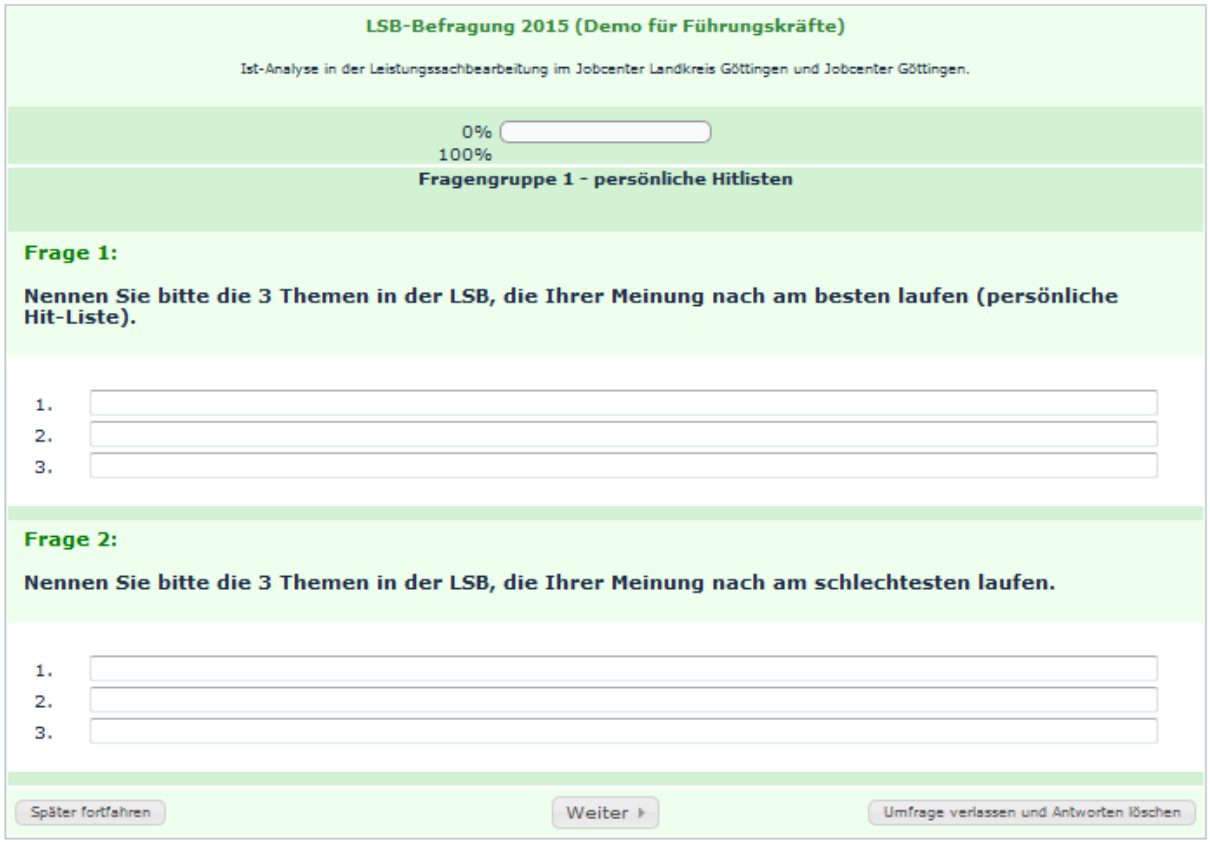
Das QM-Team

Eine Bemerkung zum Datenschutz

Dies ist eine anonyme Umfrage.

In den Umfrageantworten werden keine persönlichen Informationen über Sie gespeichert, es sei denn, in einer Frage wird explizit danach gefragt. Wenn Sie für diese Umfrage einen Zugangsschlüssel benutzt haben, so können Sie sicher sein, dass der Zugangsschlüssel nicht zusammen mit den Daten abgespeichert wurde. Er wird in einer getrennten Datenbank aufbewahrt und nur aktualisiert, um zu speichern, ob Sie diese Umfrage abgeschlossen haben oder nicht. Es gibt keinen Weg, die Zugangsschlüssel mit den Umfrageergebnissen zusammenzuführen.

Zwischengespeicherte Umfrage laden | Weiter ▸ | Umfrage verlassen und Antworten löschen


LSB-Befragung 2015 (Demo für Führungskräfte)
Ist-Analyse in der Leistungssachbearbeitung im Jobcenter Landkreis Göttingen und Jobcenter Göttingen.
0%
100%
Fragengruppe 1 - persönliche Hitlisten
Frage 1:
Nennen Sie bitte die 3 Themen in der LSB, die Ihrer Meinung nach am besten laufen (persönliche Hit-Liste).
1.
2.
3.
Frage 2:
Nennen Sie bitte die 3 Themen in der LSB, die Ihrer Meinung nach am schlechtesten laufen.
1.
2.
3.
Später fortfahren
Weiter
Umfrage verlassen und Antworten löschen

*

Frage 3:

In nachstehender Liste sind die wesentlichen Tätigkeiten in der LSB aufgeführt.
Bitte sortieren Sie diese Tätigkeiten absteigend nach Zeitanteilen (höchster Zeitanteil oben, niedrigster unten), indem Sie die einzelnen Tätigkeiten mit der Maus von links nach rechts ziehen (alternativ ist auch ein Doppel-Klick möglich).
Innerhalb der entstehenden Rangfolge können die einzelnen Tätigkeiten durch Ziehen mit der Maus noch von oben nach unten verschoben werden bis Sie Ihr gewünschtes Ergebnis erreicht haben.
Bitte ordnen sie alle Tätigkeiten ein, so dass das linke Feld am Ende leer ist.

Ihre Auswahl	Ihre Rangfolge
Beratung und Auskunft (BER)	
Gewährung von Bildung- und Teilhabeleistungen (BUT)	
Zusätzliche Aufgaben bei der Gewährung von Leistungen (ZAL) [siehe Fußnote 3]	
Kostenersatz, Kostenerstattung (KOS)	
Sanktionen (SAN)	
Statistische Erfassungen (STA) [siehe Fußnote 4]	
Widerspruchsprüfung (WID)	
Stundungen, Niederschlagungen, Erlass (NIE)	
Zusammenarbeit mit FM und anderen Sozialleistungsträgern (ZUS)	
Gewährung von abweichenden Leistungen im Einzelfall (ABW)	
Antragsprüfung (ANT) [siehe Fußnote 1]	
Prüfung Leistungsart und Leistungshöhe (LEI) [siehe Fußnote 2]	

?

[1] Entgegennahme von Erst- und Folgeanträgen; Prüfung auf Vollständigkeit; Anforderung fehlender Unterlagen; Prüfung der Anspruchsvoraussetzungen
[2] Feststellung der Art und Höhe der Leistungen (Regelbedarfe, Mehrbedarfe, Bedarfe für Unterkunft und Heizung); Bescheiderstellung und Zahlbarmachung
[3] Erläuterung aller entscheidungsrelevanten Inhalte der Bescheide gegenüber den Hilfebedürftigen; Versicherungsmeldungen, Rückforderungen
[4] Eingabe/Pflege statistisch relevanter Angaben in comp.ASS

Frage 4:

Wieviel Ihrer Arbeitszeit benötigen Sie prozentual jeweils für die ersten fünf Tätigkeiten Ihrer obigen Rangliste?
Bitte benutzen Sie die Abkürzungen aus der Liste oben als Eintrag in die linke Spalte "Tätigkeit", z.B. SAN für Sanktion. In das Tätigkeitsfeld für 6-12 schreiben Sie bitte REST.
In die rechte Spalte tragen Sie bitte die anteiligen Prozentwerte ein. Den Prozentwert für die Tätigkeiten 6-12 auf Ihrer Liste fassen Sie bitte in einem addierten Wert zusammen.
Alle Werte der rechten Spalte müssen zusammen genommen 100 ergeben.

	Tätigkeit	Anteil an der Gesamtarbeitszeit in %
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.-12.		

*

Frage 5a:

Gibt es weitere Tätigkeiten, die Sie der Aufstellung in Frage 3 nicht zuordnen können, die aber einen hohen Zeitaufwand benötigen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, keine weitere Tätigkeiten
- ○ ja, es gibt weitere Tätigkeiten (Frage 5b wird eingeblendet)
- ○ keine Angabe

Frage 5b:

Sie haben in Frage 5a angegeben, dass es eine weitere Tätigkeit gibt, die Sie der Aufstellung in Frage 3 nicht zuordnen konnten, die aber einen hohen Zeitaufwand benötigt.
Welche Tätigkeit ist das? Bitte bennen Sie diese und geben den geschätzten Prozentanteil an Ihrer Gesamtarbeitszeit an.

	Tätigkeit	Anteil an der Gesamtarbeitszeit in %
weitere Tätigkeit		

Frage 6:

Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen auf sie zu?

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
Die Komplexität und häufige Änderungen der Rechtsvorschriften führen zunehmend zu Mehrarbeit in der Fallbearbeitung.	○	○	○	○	◉
Dem Umfang und der Komplexität der laufenden Sachbearbeitung fühle ich mich im Großen und Ganzen gewachsen.	○	○	○	○	◉
Die zu bearbeitende Fallzahl ist im Regelfall gut für mich zu schaffen.	○	○	○	○	◉
Meine Arbeitszeit reicht aus, um alle Aufgaben adäquat zu erledigen.	○	○	○	○	◉
Ich habe schon mal Arbeit mit nach Hause genommen.	○	○	○	○	◉
Ich bin schon mal krank zur Arbeit gekommen.	○	○	○	○	◉
Meine Arbeitszeit lässt es zu, an Schulungen teilzunehmen und mich persönlich fortzubilden.	○	○	○	○	◉
Durch Fluktuation und Stellenvakanzen entstehende Mehrbelastungen können durch das Team gut aufgefangen werden.	○	○	○	○	◉
Die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen gelingt trotz personeller Knappheit und mangelnder Zeit gut.	○	○	○	○	◉

Frage 7:

Wie schätzen Sie die prozentuale Verteilung Ihres Kundenstamms in Hinblick auf den Schwierigkeitsgrad bzw. die Bearbeitungsintensität ein?
Bitte tragen sie in die Zeile 1.-3. ganze Zahlen ohne Kommastellen ein, die addiert 100 ergeben. Wenn sie die Frage nicht beantworten wollen oder können, setzen sie eine "0" in das Feld "keine Antwort".

1. einfache Fälle (1 Personen-BG ohne Einkommen)	
2. mittlere Fälle	
3. schwierige Fälle (z. B. Mehrpersonen-BG mit schwankendem Einkommen)	
keine Antwort	

Frage 8:

Wenn Sie an Ihre tägliche Arbeit denken, was ist für Sie der stärkste Belastungsfaktor?

Frage 9:

Wo sehen Sie persönlich Ansatzpunkte für Veränderungen, um diesen Belastungsfaktor zu reduzieren?

Frage 10a:

Aus Gesprächen und Rückmeldungen aus der LSB wissen wir, dass bei hoher Arbeitsverdichtung nicht alle Aufgaben in vollem Umfang und voller Tiefe erledigt werden können.

Welche Tätigkeiten bleiben in solchen Zeiten am ehesten liegen?

	häufig	gelegentlich	selten	nie	keine Antwort
Adressermittlungen	○	○	○	○	◉
Aufrechnungen	○	○	○	○	◉
Beantwortung von Kundenanfragen	○	○	○	○	◉
Bearbeitung von Ersatzansprüchen nach §§ 34 ff SGB II	○	○	○	○	◉
Bearbeitung von Erstattungsansprüchen gegen Dritte	○	○	○	○	◉
Datenabgleich	○	○	○	○	◉
Eigenschadenmeldungen	○	○	○	○	◉
individualisierte Rückforderungen (einschließlich Anhörungen)	○	○	○	○	◉
umfassende Einkommensprüfung	○	○	○	○	◉
umfassende Vermögensprüfung	○	○	○	○	◉
detaillierte Prüfung KdU und Heizung	○	○	○	○	◉
Niederschlagungen	○	○	○	○	◉
Rückforderungen einschließlich Anhörungen	○	○	○	○	◉
Rückfragen von Rentenversicherungsträgern	○	○	○	○	◉
Rückfragen von Krankenversicherungen	○	○	○	○	◉
Vorprüfung auf Unterhaltsrelevanz	○	○	○	○	◉
Vorprüfung zur Einleitung von Verfahren wegen Ordnungswidrigkeiten oder von Strafverfahren	○	○	○	○	◉

Frage 10b:

Gibt es weitere, bisher nicht genannte Tätigkeiten, die bei hoher Arbeitsverdichtung liegen bleiben?
Wenn ja, nennen Sie sie bitte im Kommentarfeld rechts und schreiben Sie dazu, wie häufig diese Tätigkeiten liegen bleiben (häufig, gelegentlich, selten, nie).

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ Nein, es gibt keine weitere Tätigkeit
- ○ Ja, und zwar... (Eintrag im Kommentarfeld)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 11:

Gibt es Aufgaben oder Prozesse, die optimiert werden könnten, um Sie in Ihrem Arbeitsalltag zu entlasten?

Bitte beschreiben Sie jeweils in den Feldern
a) die Aufgaben/Prozesse, die optimiert werden sollten und in den Feldern
b) die Verbesserungsvorschläge dazu, wenn Sie welche haben (sonst lassen Sie das Feld b bitte leer).

Maximal können 5 Aufgaben oder Prozesse beschrieben werden.

Aufgabe/Prozess 1:

1a) zu verbessernder Prozess

1b) Verbesserungsvorschlag

Aufgabe/Prozess 2:

2a) zu verbessernder Prozess

2b) Verbesserungsvorschlag

Aufgabe/Prozess 3:

3a) zu verbessernder Prozess

3b) Verbesserungsvorschlag

Prozess/Aufgabe 4:

4a) zu verbessernder Prozess

4b) Verbesserungsvorschlag

Prozess/Aufgabe 5:

5a) zu verbessernder Prozess

5b) Verbesserungsvorschlag

Frage 12a:

Gibt es aus Ihrer Sicht Aufgaben/Prozesse, die zentral erledigt werden könnten, um insgesamt effizienter arbeiten zu können?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein - aktuell fallen mir keine entsprechenden Aufgaben/Prozesse ein
- ◉ ja – es gibt Aufgaben/Prozesse, die zentralisiert werden könnten (bitte in Frage 12b benennen)
- ○ keine Angabe

Frage 12b:

Welche Aufgaben bzw. Prozesse sollten aus Ihrer Sicht zentral erledigt werden?

Frage 13a:

Wie gut kommen Sie bei der Erledigung nachstehender Aufgaben mit der Handhabung von comp.ASS zurecht?

	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Antwort
Neuantrageingabe	○	○	○	○	◉
Eingabe von Folgeanträgen	○	○	○	○	◉
Erstellen von Bewilligungsbescheiden (endgültige Entscheidungen)	○	○	○	○	◉
Erstellen von Bewilligungsbescheiden (vorläufige Entscheidungen)	○	○	○	○	◉
Erstellen von endgültigen Festsetzungsbescheiden	○	○	○	○	◉
Erstellen von Sanktionsbescheiden	○	○	○	○	◉
Erstellen von Ablehnungsbescheiden	○	○	○	○	◉
Erfassen von Änderungen im lfd. Fall z.B. Miete/Einkommen etc.	○	○	○	○	◉
Erstellen von Änderungsbescheiden	○	○	○	○	◉
Erstellen von Rückforderungsbescheiden	○	○	○	○	◉
An-/Abmeldungen zu KV/PV/RV	○	○	○	○	◉
Maßnahmekarte Kostensenkungsverfahren KdU	○	○	○	○	◉

Frage 13b:

Möchten Sie eine weitere, in Frage 13 nicht angeführte Aufgabe, benennen?
Wenn ja, dann diese bitte rechts im Kommentarfeld beschreiben und dort auch die Bewertung (sehr gut / eher gut / eher schlecht / schlecht) nennen.

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ○ ja, und zwar... (bitte im Kommentarfeld benennen)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 14:

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen aus Ihrer Sicht zu?

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
Wenn sie störungsfrei funktioniert, ermöglicht mir die Fachsoftware comp.ASS eine umfassende, zielführende und Ressourcen schonende Durchführung meiner Aufgaben.	○	○	○	○	◉
Technische Störungen der Software (Abstürze, Langsamkeit) beeinträchtigen mich häufig bei der Erledigung meiner Aufgaben.	○	○	○	○	◉
Durch die angebotenen Schulungen und Handreichungen der comp.ASS Betreuung fühle ich mich in der Lage, comp.ASS fachgerecht zu bedienen (rechtliches Wissen vorausgesetzt).	○	○	○	○	◉
Bei auftretenden Problemen fühle ich mich durch die comp.ASS Betreuung kompetent unterstützt.	○	○	○	○	◉
Anfragen an die comp.ASS Betreuung werden zeitnah beantwortet.	○	○	○	○	◉
Verbesserungsvorschläge werden von der comp.ASS Betreuung umgesetzt (wenn technisch/fachlich möglich).	○	○	○	○	◉
Bei technischen Fragen fühle ich mich durch die Fachadministration/Hotline kompetent unterstützt.	○	○	○	○	◉
Technische Probleme werden durch die Fachadmin/Hotline zeitnah behoben.	○	○	○	○	◉

Frage 15:

Wenn sie an die Arbeit mit comp.ASS denken, bei welchen Anwendungen sehen Sie **Entwicklungsbedarf**?
Wenn vorhanden, dann den Entwicklungsbedarf bitte kurz im rechten Kommentarfeld beschreiben.

Vorlagen im Briefeditor
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Übersichtlichkeit Briefeditor
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Übersichtlichkeit Terminer
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Textbausteine / Vorlagen im Terminer
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Aktualität von Textbausteinen/Vorlagen im Terminer
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Vorlagen mit Popupfenstern
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Lebenslaufeinträge
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Handhabung des Partnerverzeichnisses

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

An- und Abmelden Sozialversicherung
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Entwicklungsbedarf
- ○ ja, Entwicklungsbedarf und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Gibt es aus Ihrer Sicht eine weitere, hier nicht genannte, comp.ASS Anwendung mit Entwicklungsbedarf?
Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, es gibt keine weitere comp.ASS-Anwendung mit Entwicklungsbedarf
- ○ ja, gibt es und zwar...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 16:

Gibt es konkrete Beispiele für Vordrucke/Vorlagen, Textbausteine oder Berechnungshilfen, die in comp.ASS zur Verfügung gestellt werden sollten, um Ihnen Ihre tägliche Arbeit zu erleichtern?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ○ ja, und zwar... (bitte im Kommentarfeld benennen)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 17:

Nutzen Sie neben comp.ASS weitere selbst erstellte Tools oder (Hilfs-)Programme (z. B. selbst erstellte Excel-Lösungen) zur Unterstützung Ihrer Aufgaben?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ○ ja, und zwar... (bitte im Kommentarfeld benennen)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 18:

Haben Sie weitere Ideen für die Weiterentwicklung von comp.ASS? Wenn ja, welche?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ○ ja, und zwar... (bitte im Kommentarfeld benennen)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

*

Frage 19a:

Würden Sie eine regelmäßige comp.ASS Betreuung (Mitteilung und Darstellung von Neuerungen sowie Vertiefungen) vor Ort begrüßen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ○ ja (es öffnet sich ein neues Feld für weitere Angaben)
- ○ keine Antwort

Frage 19b:

In welchem Zeitrahmen wünschen Sie sich diese Betreuung?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ monatlich
- ○ zweimonatlich
- ○ ggf. anderer Zeitrahmen... (bitte rechts im Kommentarfeld nennen)
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 20:

Gerade das SGB II mit seinen häufigen Gesetzesänderungen und damit einhergehenden neuen/aktualisierten Arbeitsanweisungen erfordert ein funktionierendes Informationsmanagement. Wie schätzen Sie insgesamt die Bereitstellung von Informationen durch das Jobcenter ein?

Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen auf Sie persönlich zu?

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
Ich fühle mich insgesamt fachlich gut informiert, um meine täglichen Aufgaben zu erledigen.	○	○	○	○	◉
Die Menge der Informationen ist zu viel.	○	○	○	○	◉
Die Komplexität der Informationen ist zu hoch.	○	○	○	○	◉
Die vom Jobcenter zur Verfügung gestellten Informationen sind aktuell.	○	○	○	○	◉
Ich finde mich insgesamt in den verschiedenen Informationsquellen gut zurecht.	○	○	○	○	◉
Das neue Jobcenter-Intranet erleichtert das Finden von Informationen und spart Zeit.	○	○	○	○	◉
Meine Teamleitung (LK) bzw. FDL (Stadt) informiert mich umfassend über Neuerungen.	○	○	○	○	◉
Die Fachaufsicht informiert mich umfassend über rechtliche Neuerungen und geänderte Verfahrensweisen.	○	○	○	○	◉

Frage 21a:

Welche Informationsquellen nutzen Sie in welcher Intensität?

	häufig	eher häufig	eher selten	nie	keine Antwort
Teamleitung (LK) bzw. FDL (Stadt)	○	○	○	○	◉
Kolleginnen und Kollegen	○	○	○	○	◉
Dienstbesprechungen	○	○	○	○	◉
Fachaufsicht: Leitfaden, Rundschreiben bzw. Fachbereichsverfügungen (Stadt)	○	○	○	○	◉
Fachaufsicht: Telefon-/E-Mail-Kontakt	○	○	○	○	◉
Fachaufsicht: Schulungen	○	○	○	○	◉
comp.ASS Betreuung	○	○	○	○	◉
Fachkommentierungen	○	○	○	○	◉

Frage 21b:

Gibt es weitere, bisher nicht genannte, Informationsquellen, die Sie nutzen?
Wenn ja, nennen Sie diese bitte im untenstehenden Kommentarfeld und schreiben Sie dazu, wie häufig Sie diese Quelle/n nutzen (häufig, eher häufig, eher selten).

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ nein
○ ja, und zwar ... (bitte im Kommentarfeld benennen)
◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 22:

Nutzen Sie das Internet als zusätzliche externe Informationsquelle?
Wenn ja, geben Sie bitte im untenstehen Kommentarfeld an, welche Webseiten/Portale Sie mit welcher Intensität nutzen (Skala: häufig, eher häufig, eher selten).

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ nein
○ ja, und zwar ... (bitte im Kommentarfeld benennen)
◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 23:

Sehen Sie Handlungsbedarf für die Verbesserung der **Informationsbereitstellung**? Wenn ja, bei welchen **Informationsquellen**?

Bitte nutzen Sie das jeweilige Kommentarfeld für Ihre **Verbesserungsvorschläge**.

Teamleitung (LK) bzw. Fachdienstleitung (Stadt)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Kolleginnen und Kollegen

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Dienstbesprechungen

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Fachaufsicht: Leitfaden/Rundschreiben bzw. Fachbereichsverfügungen (Stadt)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Fachaufsicht: Telefon-/E-Mail-Kontakt

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Fachaufsicht: Schulungen

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

comp.ASS Betreuung

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Handlungsbedarf
- ○ ja, Handlungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 24a:

Wird der Webauftritt des Jobcenters von Kundinnen und Kunden thematisiert?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ nein ◉ ja (Frage 24b wird eingeblendet) ○ keine Angabe

Frage 24b:

Wird der Webauftritt positiv oder negativ thematisiert? Wenn Sie möchten, können Sie das nebenstehende Kommentarfeld für Erläuterungen nutzen.

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ positiv
○ negativ
◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 25:

Wie schätzen Sie den Mehraufwand ein, der durch die Verwendung von externen Anträgen/Formularen, die Kundinnen und Kunden beispielsweise bei der BA runterladen, entsteht?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ kein Mehraufwand, kommt nie vor
○ sehr gering, kommt so gut wie nie vor
○ eher gering, kommt gelegentlich vor
○ hoch, kommt häufig vor
○ keine Angabe

Frage 26:

Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit nachstehenden Organisationseinheiten?

	sehr gut	eher gut	eher schlecht	schlecht	keine Antwort
andere Standorte LK/Stadt (bei Fallübergängen etc.)	○	○	○	○	◉
comp.ASS Betreuung	○	○	○	○	◉
comp.ASS-Fachadministration	○	○	○	○	◉
Eingangsservice (LK) bzw. Erstkontaktstelle (Stadt)	○	○	○	○	◉
Fachaufsicht	○	○	○	○	◉
Fallmanagement	○	○	○	○	◉
Justiziariat OE 03	○	○	○	○	◉
Kreiskasse bzw. Stadtkasse	○	○	○	○	◉
Rechenstelle	○	○	○	○	◉
Unterhaltsstelle	○	○	○	○	◉
Widerspruchsstelle	○	○	○	○	◉

Frage 27:

Gibt es **Verbesserungsbedarf** in der Zusammenarbeit mit nachfolgend aufgeführten **Organisationseinheiten**?

Wenn vorhanden, dann den Verbesserungsbedarf bitte kurz im rechten Kommentarfeld beschreiben.

Zusammenarbeit mit dem Fallmanagement

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ nein, kein Verbesserungsbedarf
○ ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit Eingangsservice/Erstkontaktstelle

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

○ nein, kein Verbesserungsbedarf
○ ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der Fachaufsicht

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der Unterhaltsstelle

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der Widerspruchsstelle

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit dem Justiziariat OE 03

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der Rechenstelle

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der Kreiskasse/Stadtkasse

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der comp.ASS-Betreuung

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- nein, kein Verbesserungsbedarf
- ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit der comp.ASS-Fachadministration

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Verbesserungsbedarf
- ○ ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Zusammenarbeit mit anderen Standorten LK/Stadt (z. B. bei Fallübergängen)

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, kein Verbesserungsbedarf
- ○ ja, Verbesserungsbedarf und zwar ...
- ◉ keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 28:

Wie schätzen Sie die Qualität Ihrer Arbeit ein?

Wie sehr treffen die nachstehenden Aussagen auf Sie zu?
In Hinblick auf meine Arbeitsergebnisse habe ich das Gefühl ...

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
... rechtmäßig entschieden zu haben.	○	○	○	○	◉
... meinen Ermessensspielraum richtig ausgeübt zu haben.	○	○	○	○	◉
... zweckmäßig gehandelt zu haben.	○	○	○	○	◉
... die Anforderungen und Vorgaben meines Arbeitsbereichs im Jobcenter erfüllt zu haben.	○	○	○	○	◉
..., dass die mir zur Verfügung stehende Zeit ausreicht, um meine Kundinnen und Kunden angemessen zu beraten.	○	○	○	○	◉
..., dass die räumlichen Bedingungen eine sachgerechte Gestaltung des Kundenverkehrs erlauben.	○	○	○	○	◉

Frage 29:

Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit Ihrer Arbeit als LSB ein?

Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen zu?
Die Kundinnen und Kunden sind ...

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
... insgesamt mit der Leistungserbringung der LSB zufrieden.	○	○	○	○	◉
... mit der Bearbeitungsdauer zufrieden.	○	○	○	○	◉
... mit den Besuchszeiten/Öffnungszeiten zufrieden.	○	○	○	○	◉
... mit den Ansprechzeiten zufrieden.	○	○	○	○	◉
... mit der Terminvergabe zufrieden.	○	○	○	○	◉
... mit den Räumlichkeiten zufrieden.	○	○	○	○	◉

Frage 30a:

Könnte aus Ihrer Sicht die Dienstleistungsqualität verbessert werden?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein
- ◉ ja (wenn Sie Ideen haben wie, bitte in Frage 30b erläutern)
- ○ keine Angabe

Frage 30b:

Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie, um die Dienstleistungsqualität zu verbessern?

Frage 31:

Sind Sie aus Mitarbeitersicht mit der aktuellen Regelung zur Organisation des Kundenverkehrs zufrieden?

Wie zufrieden sind Sie als Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter mit den Regelungen ...

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	nicht zufrieden	keine Antwort
... der Besuchszeiten/Öffnungszeiten?	○	○	○	○	◉
... der Ansprechzeiten?	○	○	○	○	◉
... der telefonischen Erreichbarkeit?	○	○	○	○	◉
... der Terminvergabe?	○	○	○	○	◉
... der Sicherheitsvorkehrungen?	○	○	○	○	◉

Frage 32a:

Haben Sie Vorschläge zur Verbesserung der Organisation des Kundenverkehrs?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ○ nein, ich habe keine Verbesserungsvorschläge
- ◉ ja, ich habe Verbesserungsvorschläge (weiter in Frage 32b)
- ○ keine Angabe

Frage 32b:

Was schlagen Sie zur Verbesserung der Organisation des Kundenverkehrs vor?

Frage 33:

Wie stark treffen die nachstehenden Aussagen aus Ihrer Sicht zu?

	trifft voll zu	trifft eher zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu	keine Antwort
Ich bin mit meinem Tätigkeitsfeld als LSB zufrieden.	○	○	○	○	◉
Meine Arbeit empfinde ich als anspruchsvoll und herausfordernd.	○	○	○	○	◉
Die direkte Arbeit mit Kundinnen und Kunden macht mir Spaß.	○	○	○	○	◉
Der Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden belastet mich psychisch.	○	○	○	○	◉
Ich fühle mich in der Lage, meine Aufgaben fachgerecht zu erledigen.	○	○	○	○	◉
Mit meinen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten bin ich zufrieden.	○	○	○	○	◉
Mit der Eingruppierung/Entlohnung meiner Tätigkeit bin ich zufrieden.	○	○	○	○	◉
Die mir zur Verfügung stehende Arbeitszeit erlaubt mir eine fach- und zeitgerechte Erledigung meiner Aufgaben.	○	○	○	○	◉
Meine Arbeitsumgebung und Arbeitsmittel ermöglichen mir eine sachgerechte Erledigung meiner Aufgaben.	○	○	○	○	◉
Ich fühle mich im Kreis der Kolleginnen und Kollegen wohl.	○	○	○	○	◉
Ich komme gern zur Arbeit.	○	○	○	○	◉
Ich fühle mich in meiner Arbeit anerkannt und wertgeschätzt.	○	○	○	○	◉
Bei Problemen mit der Arbeit werde ich durch meine Teamleitung (LK) bzw. Fachdienstleitung (Stadt) unterstützt.	○	○	○	○	◉
Für meinen Arbeitsbereich gibt es klare Zielvorgaben.	○	○	○	○	◉
Bei Problemen mit der Arbeit werde ich durch meine Kolleginnen und Kollegen unterstützt.	○	○	○	○	◉
Wissen und Erfahrungen werden im Team ausgetauscht.	○	○	○	○	◉
Ich bin insgesamt mit den Ergebnissen meiner Arbeit zufrieden.	○	○	○	○	◉

Frage 34:

Wären Sie bereit, bei einer Arbeitsgruppe oder einem Qualitätszirkel zur Verbesserung von Arbeitsprozessen mitzuwirken? Wenn Sie diese Frage mit "nein" beantworten, möchten Sie den Grund dafür nennen? Bitte nutzen Sie dafür ggf. das nebenstehende Kommentarfeld.

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- ja
- nein
- keine Antwort

Bitte geben Sie hier Ihren Kommentar ein:

Frage 35:

Gibt es sonst noch etwas, was Sie uns mitteilen möchten?

Frage 36:

An welchem Standort arbeiten Sie?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- Duderstadt
- Göttingen-Land
- Hann. Münden
- Stadt Göttingen

Frage 37:

Seit wann arbeiten Sie in der LSB (inkl. vorheriger Berufserfahrung beispielsweise in der BA)?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- unter 2 Jahre
- 2 bis 5 Jahre
- mehr als 5 Jahre
- keine Antwort

Frage 38:

Wie sind Sie insgesamt mit der Handhabung des Fragebogens zurecht gekommen?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- sehr gut
- eher gut
- eher schlecht
- schlecht
- keine Antwort

Frage 39:

Wie beurteilen Sie den Umfang des Fragebogens?

Bitte wählen Sie eine der folgenden Antworten:

- der Umfang war eher zu hoch (manche Themen hätten wegfallen können)
- der Umfang war genau richtig (LSB-Themen wurden angemessen berücksichtigt)
- der Umfang war eher zu niedrig (einige wichtige Themen fehlten)
- keine Antwort

Frage 40:

Haben Sie Ideen/Verbesserungsvorschläge, die wir bei der Gestaltung zukünftiger Online-Befragungen berücksichtigen sollten?