

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Christian Goiny (CDU)

vom 12. August 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. August 2014) und **Antwort**

Personalauslastung bei den Jobcentern in Berlin 2014

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die zuständige Regionaldirektion Berlin-Brandenburg (RD BB) der Bundesagentur für Arbeit (BA) um Angaben gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Zu welchem Anteil sind die Planstellen besetzt?

Zu 1.: Beim Träger Bundesagentur für Arbeit sind ca. 97 % der eingebrachten Dauerbeschäftigungsmöglichkeiten besetzt. Die durch den Träger BA erst kürzlich zusätzlich zur Verfügung gestellten weiteren 150 Stellen sind dabei bereits berücksichtigt. Die konkrete Stellenbesetzung erfolgt im 2. Halbjahr durch entsprechende Ausschreibung innerhalb des Trägers BA, sodass perspektivisch eine weitere Erhöhung des Besetzungsgrades zu erwarten ist.

Die durch das Land Berlin eingebrachten Dauerbeschäftigungsmöglichkeiten in den Berliner Jobcentern sind zu ca. 94 % besetzt.

2. In Fortschreibung der Kleinen Anfrage (Drucksache 17 / 11 255): Wie hoch ist der durchschnittliche Krankenstand bei den Sachbearbeitern / Kundenbetreuern? Wie haben sich die Gesundheitsquoten seit 2012 fortentwickelt?

3. Wie haben sich diese Zahlen nach Einführung der des Gesundheitsmanagements entwickelt?

Zu 2. und 3.: Der Personalkörper der Berliner Jobcenter besteht zu etwa 80 % aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bundesagentur für Arbeit und zu etwa 20 % aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Landes Berlin.

Erhebungen zum durchschnittlichen Krankenstand der Beschäftigten in den Berliner Jobcentern werden bei den Trägern der gemeinsamen Einrichtungen statistisch unterschiedlich geführt. Die Bundesagentur für Arbeit ermittelt die Gesundheitsquote des von ihnen gestellten Personals, während die Statistik des Landes Berlin die durchschnittliche Zahl der Kalendertage mit Erkrankungen je kommunalen Beschäftigten ausweist.

Die beigelegte Fortschreibung der Auswertungen der Gesundheitsquote für die Kalenderjahre 2012, 2013 und 1. Halbjahr 2014 (Anlage 1) bezieht sich auf die BA-Beschäftigten, die den Berliner Jobcentern zugewiesen wurden. In diesem Zusammenhang ist zu berücksichtigen, dass neben klassischen Krankheitszeiten auch Rententage, Arbeits- und Dienstunfälle sowie Vorsorge- und Reha-Maßnahmen in die Betrachtungen einfließen.

Die Fortschreibung der durchschnittlichen Zahl der Kalendertage mit Erkrankungen je kommunalen Beschäftigten ab dem 3. Quartal 2012 ist der Anlage 2 zu entnehmen.

Eine Einschätzung der Entwicklung ist zum heutigen Zeitpunkt nicht möglich. Vor dem Hintergrund einer älter werdenden Mitarbeiterschaft wird seit mehreren Jahren das Betriebliche Eingliederungsmanagement im Bezirk der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg als Fokusthema intensiv verfolgt und sukzessive ausgebaut. Führungskräfte werden speziell geschult und für die Bedeutung sensibilisiert. Die eingeführten Maßnahmen und Prozesse werden verstetigt und zielen auf eine langfristige Wirkung ab.

4. Wie sieht die Personalfluktuaton aus, wieviel Prozent der Sachbearbeiter scheiden binnen der ersten 12 Monate der Beschäftigung wieder aus?

Zu 4.: Eine konkrete und valide Quote der vor dem Ablauf der Vertragsdauer ausgeschiedenen Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter ist im Verhältnis zur eigentlichen Vertragsdauer und in Verbin-

derung mit einer verlässlichen Aussage zum Beendigungsgrund ohne erheblichen manuellen Aufwand nicht ermittelbar. Es liegen keine Erkenntnisse vor, dass Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter innerhalb der ersten 12 Monate der Beschäftigung in größerem Umfang ausscheiden.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass mit Stand Juni 2014 (im Vergleich zum Vorjahr) ein Aufwuchs der Gesamtanzahl aller in den Berliner gemeinsamen Einrichtungen in der Sachbearbeitung Beschäftigten zu verzeichnen ist. Während im vergangenen Jahr (Juni 2013) die Zahl der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei 1.102 lag, hat sich die Anzahl in diesem Jahr mit 1.164 um 62 erhöht.

5. Trifft es zu, dass die Antragsbearbeitung „rotiert“, dass Kunden stetig neue Sachbearbeiter haben? Wenn ja, was ist die Begründung und welche Auswirkungen hat das auf die Bearbeitungszeit?

Zu 5.: Die Organisation der Antragsbearbeitung unterliegt der eigenverantwortlichen Ablauforganisation in den Jobcentern. Urlaubs- und krankheitsbedingte Abwesenheit sowie Personalveränderungen können den Eindruck einer „Rotation“ entstehen lassen.

6. Inwieweit unterscheidet sich Anzahl der betreuten Kunden pro Sachbearbeiter (Fallanzahl) in den verschiedenen Jobcentern Berlins?

Zu 6.: Die aktuellen Betreuungsschlüssel in der Leistungssachbearbeitung der Berliner Jobcenter mit Stand Juni 2014 (Anzahl der betreuten Kunden im gleitenden Jahresdurchschnitt pro Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter) sind der Anlage 3 zu entnehmen.

7. Wie hat sich der Bearbeitungsrückstand für Anträge und für Widerspruchsfälle seit 2011 entwickelt?

Zu 7.: Dem Senat liegen keine statistischen Angaben zu Bearbeitungsrückständen von Anträgen in den Jobcentern vor. Es gibt diesbezüglich auch keinen gesetzlichen Auftrag im Rahmen der statistischen Berichterstattung der Bundesagentur für Arbeit.

Die Entwicklung der Widerspruchsfälle kann der Statistik der Bundesagentur für Arbeit „Widersprüche und Klagen nach Deutschland mit Ländern und Jobcentern“ entnommen werden (<http://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Grundsicherung-fuer-Arbeitsuchende-SGBII/Widersprueche-und-Klagen/Widersprueche-und-Klagen-Nav.html>).

8. Welche Möglichkeiten für Beschwerden haben Kunden der Jobcenter?

Zu 8.: Grundsätzlich wird empfohlen, dass Kundinnen und Kunden der Jobcenter zunächst versuchen, sich mit Beschwerden direkt an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jobcenter zu wenden. Ist dies nicht möglich oder nicht zielführend, können sie sich an Teamleiterinnen und Teamleiter, Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter oder die Geschäftsführung des Jobcenters wenden. Jedes Jobcenter hat darüber hinaus ein Kundenreaktionsmanagement-Team, das in der Regel an das Büro der Geschäftsführung des Jobcenters angebunden ist. Beschwerden können persönlich, schriftlich, telefonisch, per Fax oder per E-Mail erfolgen. Entsprechende Kontaktformulare sind in der Regel im Internetportal der Bundesagentur für Arbeit zu finden.

Außerdem können sich Kundinnen und Kunden bzw. deren Bevollmächtigte an die jeweils aufsichtlich zuständigen Stellen wenden, also beispielsweise die zuständige Agentur für Arbeit und die jeweils zuständigen Bezirksämter von Berlin oder Senatsverwaltungen. In der Regionaldirektion Berlin-Brandenburg wie auch in der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit sind Kundenreaktionsmanagement-Teams eingerichtet, die Beschwerden von Kundinnen und Kunden der Jobcenter entgegennehmen.

9. Wie viele Klagen gegen Jobcenter wegen Nichtbearbeitung von Anträgen oder Eingaben (Beschwerden) in Berlin wurden im Jahre 2013 eingereicht, wie vielen wurde Recht gegeben? Die Anzahl bitte nach Jobcentern aufschlüsseln.

Zu 9.: Die Entwicklung der Klagen wegen Nichtbearbeitung von Anträgen oder Eingaben (Untätigkeitsklagen) kann der Statistik der Bundesagentur für Arbeit „Widersprüche und Klagen nach Deutschland mit Ländern und Jobcentern“ entnommen werden.

(<http://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Grundsicherung-fuer-Arbeitsuchende-SGBII/Widersprueche-und-Klagen/Widersprueche-und-Klagen-Nav.html>).

Berlin, den 28. August 2014

In Vertretung

Boris V e l t e r

Senatsverwaltung für Arbeit,
Integration und Frauen

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Sept. 2014)

Gesundheitsquote 2012, 2013, 2014 SGB II gE Berlin

Stand: 07.07.2014

Dienststelle	2012		2013		1. HJ 2014	
	Gesundheits- quote in %	Ausfalltage je MA	Gesundheits- quote in %	Ausfalltage je MA	Gesundheits- quote in %	Ausfalltage je MA
Jobcenter Berlin Steglitz-Zehlendorf	92,89	17,20	91,56	20,34	92,48	8,97
Jobcenter Berlin Tempelhof-Schöneberg	94,21	14,14	91,94	18,05	92,32	9,34
Jobcenter Berlin Neukölln	92,95	17,15	91,73	19,90	91,61	10,08
Jobcenter Berlin Treptow-Köpenick	94,48	13,68	92,71	17,79	92,98	8,69
Jobcenter Berlin Marzahn-Hellersdorf	93,33	16,55	91,46	19,67	91,28	10,63
Jobcenter Berlin Friedrichshain-Kreuzb.	93,20	16,84	91,86	19,24	93,01	8,37
Jobcenter Berlin Mitte	93,09	16,80	91,35	20,66	91,92	9,78
Jobcenter Berlin Lichtenberg	93,14	16,33	91,92	19,58	92,91	8,43
Jobcenter Berlin Pankow	92,68	18,34	91,08	21,21	90,75	11,22
Jobcenter Berlin Spandau	92,81	17,73	91,06	21,21	91,39	10,58
Jobcenter Berlin Charlottenb.-Wilmerdorf	92,51	18,11	90,73	21,51	90,96	10,94
Jobcenter Berlin Reinickendorf	92,30	19,26	90,43	21,62	91,84	9,91
Durchschnitt in Tagen:		16,84		20,07		9,75

Zahl der Kalendertage mit gemeldeten Erkrankungen (Krankheit mit und ohne Attest) der Beschäftigten im Kapitel 3960 - Leistungen nach SGB II - Grundsicherung für Arbeitssuchende - in den Bezirksverwaltungen des Landes Berlin
Zeitraum 3. Quartal 2012 bis 1.Quartal 2014

Bezirk	Zeitraum	Beschäftigte im Quartalsdurchschnitt	Kalendertage mit Erkrankungen IPV Kennzahlen - 0200/0210	Durchschnittliche Zahl der Kalendertage mit Erkrankungen je Beschäftigten
Mitte	3.Quartal 2012	195,0	1.734,0	8,9
	4.Quartal 2012	193,3	2.078,0	10,7
	1.Quartal 2013	190,7	2.210,0	11,6
	2.Quartal 2013	216,0	1.904,0	8,8
	3.Quartal 2013	219,7	1.651,0	7,5
	4.Quartal 2013	218,3	2.236,0	10,2
	1.Quartal 2014	248,3	2.249,0	9,1
Friedrichshain- Kreuzberg	3.Quartal 2012	147,7	1.474,0	10,0
	4.Quartal 2012	144,3	2.118,0	14,7
	1.Quartal 2013	141,7	2.389,0	16,9
	2.Quartal 2013	152,7	1.616,0	10,6
	3.Quartal 2013	155,7	1.790,0	11,5
	4.Quartal 2013	155,7	2.313,0	14,9
	1.Quartal 2014	152,3	1.758,0	11,5
Pankow	3.Quartal 2012	129,3	976,0	7,5
	4.Quartal 2012	128,7	1.049,0	8,2
	1.Quartal 2013	127,0	1.153,0	9,1
	2.Quartal 2013	133,3	794,0	6,0
	3.Quartal 2013	139,0	951,0	6,8
	4.Quartal 2013	138,3	1.287,0	9,3
	1.Quartal 2014	137,3	1.402,0	10,2
Charlottenburg- Wilmersdorf	3.Quartal 2012	87,7	1.280,0	14,6
	4.Quartal 2012	82,0	1.541,0	18,8
	1.Quartal 2013	75,7	1.073,0	14,2
	2.Quartal 2013	72,3	891,0	12,3
	3.Quartal 2013	72,3	817,0	11,3
	4.Quartal 2013	76,7	768,0	10,0
	1.Quartal 2014	78,0	936,0	12,0

Zahl der Kalendertage mit gemeldeten Erkrankungen (Krankheit mit und ohne Attest) der Beschäftigten im Kapitel 3960 - Leistungen nach SGB II - Grundsicherung für Arbeitssuchende - in den Bezirksverwaltungen des Landes Berlin
Zeitraum 3. Quartal 2012 bis 1.Quartal 2014

Bezirk	Zeitraum	Beschäftigte im Quartalsdurchschnitt	Kalendertage mit Erkrankungen IPV Kennzahlen - 0200/0210	Durchschnittliche Zahl der Kalendertage mit Erkrankungen je Beschäftigten
Spandau	3.Quartal 2012	86,0	1.035,0	12,0
	4.Quartal 2012	86,0	1.190,0	13,8
	1.Quartal 2013	84,3	1.312,0	15,6
	2.Quartal 2013	99,3	1.117,0	11,2
	3.Quartal 2013	100,7	1.127,0	11,2
	4.Quartal 2013	101,7	1.051,0	10,3
	1.Quartal 2014	102,0	924,0	9,1
Steglitz- Zehlendorf	3.Quartal 2012	70,3	421,0	6,0
	4.Quartal 2012	69,7	493,0	7,1
	1.Quartal 2013	68,0	766,0	11,3
	2.Quartal 2013	68,3	759,0	11,1
	3.Quartal 2013	68,3	564,0	8,3
	4.Quartal 2013	67,7	505,0	7,5
	1.Quartal 2014	68,0	659,0	9,7
Tempelhof- Schöneberg	3.Quartal 2012	104,3	799,0	7,7
	4.Quartal 2012	102,0	898,0	8,8
	1.Quartal 2013	101,3	987,0	9,7
	2.Quartal 2013	100,7	694,0	6,9
	3.Quartal 2013	100,7	738,0	7,3
	4.Quartal 2013	101,0	891,0	8,8
	1.Quartal 2014	100,0	1.179,0	11,8
Neukölln	3.Quartal 2012	194,0	2.444,0	12,6
	4.Quartal 2012	190,3	3.255,0	17,1
	1.Quartal 2013	189,3	3.493,0	18,5
	2.Quartal 2013	185,0	3.119,0	16,9
	3.Quartal 2013	180,3	2.591,0	14,4
	4.Quartal 2013	176,7	2.842,0	16,1
	1.Quartal 2014	174,7	2.798,0	16,0

Zahl der Kalendertage mit gemeldeten Erkrankungen (Krankheit mit und ohne Attest) der Beschäftigten im Kapitel 3960 - Leistungen nach SGB II - Grundsicherung für Arbeitssuchende - in den Bezirksverwaltungen des Landes Berlin
Zeitraum 3. Quartal 2012 bis 1.Quartal 2014

Bezirk	Zeitraum	Beschäftigte im Quartalsdurchschnitt	Kalendertage mit Erkrankungen IPV Kennzahlen - 0200/0210	Durchschnittliche Zahl der Kalendertage mit Erkrankungen je Beschäftigten
Treptow- Köpenick	3.Quartal 2012	96,7	624,0	6,5
	4.Quartal 2012	99,3	908,0	9,1
	1.Quartal 2013	100,3	877,0	8,7
	2.Quartal 2013	104,3	481,0	4,6
	3.Quartal 2013	110,0	452,0	4,1
	4.Quartal 2013	112,0	772,0	6,9
	1.Quartal 2014	114,0	963,0	8,4
Marzahn- Hellersdorf	3.Quartal 2012	183,0	1.744,0	9,5
	4.Quartal 2012	181,0	2.032,0	11,2
	1.Quartal 2013	178,7	2.174,0	12,2
	2.Quartal 2013	177,3	1.981,0	11,2
	3.Quartal 2013	175,3	1.792,0	10,2
	4.Quartal 2013	172,7	1.761,0	10,2
	1.Quartal 2014	171,7	1.579,0	9,2
Lichtenberg	3.Quartal 2012	143,7	1.723,0	12,0
	4.Quartal 2012	142,3	2.138,0	15,0
	1.Quartal 2013	139,3	2.318,0	16,6
	2.Quartal 2013	139,0	1.571,0	11,3
	3.Quartal 2013	140,7	1.343,0	9,5
	4.Quartal 2013	149,3	1.570,0	10,5
	1.Quartal 2014	147,7	1.844,0	12,5
Reinickendorf	3.Quartal 2012	61,0	733,0	12,0
	4.Quartal 2012	66,3	1.078,0	16,3
	1.Quartal 2013	70,0	1.325,0	18,9
	2.Quartal 2013	71,0	858,0	12,1
	3.Quartal 2013	72,0	895,0	12,4
	4.Quartal 2013	72,0	1.015,0	14,1
	1.Quartal 2014	71,0	1.228,0	17,3

Betreuungsschlüssel in den gemeinsamen Einrichtungen (gE)

Anlage 3 zur Schriftlichen Anfrage 17/14 353

Betreuungsschlüssel: Verhältnis zwischen den erwerbsfähigen Leistungsbeziehern und dem Personal einer gE, das dem Leistungsbereich zugeordnet ist* und für die Kundenbetreuung zur Verfügung steht. *Dazu zählen: Sachbearbeiter/in Leistungsgewährung, Fachassistent/in Leistungsgewährung, Sachbearbeiter/in Unterhaltsheranziehung und zu 50% der Mitarbeiter/innen aus dem Kundenportal (Servicecenter und Eingangszone). Es werden teilweise keine Nachkommastellen abgebildet. Dies hat zur Folge, dass sich (Teil-) Summen nicht immer rechnerisch ergeben müssen. Die Mitarbeiterkapazität wird im jeweiligen Berichtsmonat zum Stichtag des Monatsletzten abgebildet. Etwaige vakante Stellen bzw. zeitverzögerte Eingaben im ERP-System werden nicht bzw. erst zu einem späteren Zeitpunkt (nach Eingabe in ERP) berücksichtigt.

Vollzeitäquivalente (VZÄ); Kunden

Berichtsmonat Juni 2014 (Personal); gleitender Jahresdurchschnitt März 2013 bis Februar 2014 (Kunden)

gemeinsame Einrichtung	Betreuungsschlüssel im Leistungsbereich
	1 zu ...
Berlin Neukölln	125
Berlin Treptow-Köpenick	121
Berlin Steglitz-Zehlendorf	126
Berlin Tempelhof-Schöneberg	118
Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf	122
Berlin Pankow	124
Berlin Reinickendorf	115
Berlin Spandau	120
Berlin Friedrichshain-Kreuzberg	121
Berlin Mitte	114
Berlin Marzahn-Hellersdorf	114
Berlin Lichtenberg	131

Quelle: PergE (Personal), Geschäftsstatistik der BA (Kunden)

BA-SH, SB53