

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Jasenka Villbrandt (GRÜNE)

vom 02. Dezember 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. Dezember 2015) und **Antwort**

Warten auf einen Schwerbehindertenausweis in Berlin – Eine Geduldsprobe?

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

Zur Beantwortung der Schriftlichen Anfrage wurde das Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) um Zuarbeit gebeten.

1. Wie lange ist im Land Berlin derzeit die durchschnittliche Bearbeitungszeit des Feststellungsverfahrens einer Schwerbehinderung nach dem Schwerbehindertenrecht vom Zeitpunkt der Stellung eines vollständigen Antrages bis zur Zustellung des Bescheides (bitte differenzieren nach Erstantrag und Neufeststellungsantrag)?

Zu 1.: Mit Stand 30.11.2015 betrug die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung von Erstfeststellungsanträgen 96 Tage und für Neufeststellungsanträge insgesamt 115 Tage.

2. Wie lange dauert es anschließend durchschnittlich, bis nach der Zustellung des Bescheides ein Schwerbehindertenausweis ausgestellt wird?

Zu 2.: Sofern ein Lichtbild bereits vorliegt, wird der Schwerbehindertenausweis zeitgleich mit dem Absenden des Bescheides gefertigt und mit gesonderter Post abgesandt.

Liegt ein Lichtbild bei Bescheiderteilung nicht vor, wird es mit dem Feststellungsbescheid angefordert. Nach Eingang des Lichtbildes wird der Schwerbehindertenausweis spätestens nach 2 Werktagen ausgestellt und abgesandt. Bei persönlicher Vorsprache und Vorlage des Lichtbildes im Kundencenter erfolgt die sofortige Ausstellung des Ausweises.

3. Gibt es gesetzliche Vorgaben oder Verwaltungsvorschriften dazu, wie lange das Feststellungsverfahren nach dem Schwerbehindertenrecht bis zur Ausstellung eines Schwerbehindertenausweises dauern darf? Wenn ja, welche maximale Dauer ist dafür festgelegt?

Zu 3.: Für die Dauer des Feststellungsverfahrens sind die im § 69 Abs. 1 Satz 2 des 9. Sozialgesetzbuches (SGB IX) genannten Fristen bei Anträgen von Berufstätigen über die Feststellung der Eigenschaft als schwerbehinderter Mensch sowie die Bestimmungen des § 88 Sozialgerichtsgesetz (SGG) zur Zulässigkeit einer Untätigkeitsklage zu beachten:

SGB IX § 69 Feststellung der Behinderung, Ausweise
„(1) Auf Antrag des behinderten Menschen stellen die für die Durchführung des Bundesversorgungsgesetzes zuständigen Behörden das Vorliegen einer Behinderung und den Grad der Behinderung fest. Beantragt eine erwerbstätige Person die Feststellung der Eigenschaft als schwerbehinderter Mensch (§ 2 Abs. 2), gelten die in § 14 Abs. 2 Satz 2 und 4 sowie Abs. 5 Satz 2 und 5 genannten Fristen sowie § 60 Abs. 1 des Ersten Buches entsprechend.“

SGG § 88 Untätigkeitsklage

„(1) Ist ein Antrag auf Vornahme eines Verwaltungsakts ohne zureichenden Grund in angemessener Frist sachlich nicht beschieden worden, so ist die Klage nicht vor Ablauf von sechs Monaten seit dem Antrag auf Vornahme des Verwaltungsakts zulässig. Liegt ein zureichender Grund dafür vor, dass der beantragte Verwaltungsakt noch nicht erlassen ist, so setzt das Gericht das Verfahren bis zum Ablauf einer von ihm bestimmten Frist aus, die verlängert werden kann. Wird innerhalb dieser Frist dem Antrag stattgegeben, so ist die Hauptsache für erledigt zu erklären.

(2) Das gleiche gilt, wenn über einen Widerspruch nicht entschieden worden ist, mit der Maßgabe, dass als angemessene Frist eine solche von drei Monaten gilt.“

Zu den Bearbeitungszeiten im Feststellungsverfahren im Schwerbehindertenrecht ist zuletzt zum Haushalt 2014/2015 durch das Abgeordnetenhaus unter Nr. II.B.64 folgender Auflagenbeschluss gefasst worden:

„Der Senat wird aufgefordert, in der Zielvereinbarung mit dem Landesamt für Gesundheit und Soziales eine Bearbeitungszeit im Schwerbehindertenbereich zu vereinbaren, die sicherstellt, dass bei maximal 10 v.H. der Anträge eine Bearbeitungszeit von mehr als 6 Monaten auftritt.“

4. Werden die vorgesehenen Bearbeitungszeiten vom LAGeSo eingehalten? Wenn nein, welchen Grund gibt es dafür?

Zu 4.: Die Bearbeitungszeiten sind seit 2013 stetig reduziert worden. Das Ziel, dass im Schwerbehindertenanerkennungsverfahren maximal bei 10% der Anträge die Bearbeitung bis zur Bescheiderteilung mehr als sechs Monate dauert, konnte im 1. Quartal 2015 erstmalig erreicht werden.

Im Oktober 2015 wurden 91 % aller Anträge innerhalb von sechs Monaten bearbeitet.

Jahr	Erstfeststellungsanträge (Bearbeitungsdauer in Tagen)	Verfahrensdauer länger als 6 Monate	Neufeststellungsanträge (Bearbeitungsdauer in Tagen)	Verfahrensdauer länger als 6 Monate
2010	173		214	43 %*
2011	152		185	34 %*
2012	160	26%	190	36%
2013	151	23%	179	32%
2014	119	15%	142	23%
Stand 30.11.2015	96	6%	115	11%

*der Wert bezieht sich auf die Gesamtzahl aller Anträge

6. Was ergeben sich laut Einschätzung des Senates für Konsequenzen für die Antragssteller/-innen, wenn sich die Ausstellung des Ausweises verzögert? Welche Leistungen und Vergünstigungen sind an das Vorhandensein des Ausweises gebunden?

Zu 6.: Die Feststellung einer Schwerbehinderung erfolgt durch Bescheid und kann durch den Schwerbehindertenausweis nachgewiesen werden. Verzögert sich im Einzelfall die Ausstellung des Ausweises, können bis zur Ausstellung des Ausweises eine Schwerbehinderung und das Vorliegen von Merkzeichen auch durch die Vorlage des Feststellungsbescheides nachgewiesen werden.

An die Feststellung der Schwerbehinderung sind beispielsweise

- besonderer Kündigungsschutz als Arbeitnehmerin oder Arbeitnehmer
- Zusatzurlaub
- Vergünstigungen bei der Einkommenssteuer gebunden.

Bearbeitungstage im Schwerbehindertenanerkennungsverfahren sind seit Jahren Bestandteil der Zielvereinbarung zwischen dem Präsidenten des Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) und der Senatorin bzw. dem Senator der entsprechenden Senatsverwaltung sowie der Zielvereinbarung zwischen dem Präsidenten des LAGeSo und der Leitung der Abteilung III.

Sie werden monatlich erfasst und ausgewertet und turnusmäßig sowohl dem Abgeordnetenhaus (letzter Bericht vom August 2015) als auch der Leitung der Abteilung III und dem Präsidenten des LAGeSo berichtet.

5. Wie hat sich die durchschnittliche Bearbeitungszeit in den letzten fünf Jahren entwickelt (bitte jährliche Angaben)?

Zu 5.: Die Entwicklung der Bearbeitungszeit stellt sich seit 2010 wie folgt dar:

Weitere Leistungen und Vergünstigungen, wie Nachteilsausgleiche und Merkzeichen sind ausführlich in der Broschüre „Berliner Ratgeber für Menschen mit Behinderungen“ dargestellt.

In der Dienstleistungsdatenbank des Landes Berlin sind die Leistungen und Vergünstigungen unter dem folgenden Link ebenfalls aufgeführt:

<http://www.berlin.de/lageso/behinderung/dienstleistungsaus-dem-bereich-behinderung/service.84593.php/dienstleistung/121737/>

7. Was unternimmt der Senat, um die durchschnittliche Bearbeitungszeit des Feststellungsverfahrens bis zur Ausstellung des Schwerbehindertenausweises durch das LAGeSo zu verringern? Welche zeitliche Zielmarke verfolgt der Senat?

Zu 7.: Zur zeitlichen Zielmarke wird auf die Antwort zu 3 verwiesen.

Die Maßnahmen zur Verkürzung der Bearbeitungsdauer im Feststellungsverfahren wurden bereits ausführlich in der Vorlage an den Hauptausschuss des Abgeordnetenhauses vom 22.5.2015 wie folgt dargelegt:

„In den letzten Jahren wurden mit dem Ziel, die Bearbeitungszeiten nachhaltig zu reduzieren, und den Kundenservice zu erhöhen, vielfältige Maßnahmen eingeleitet, die zusammen genommen nun ihre positive Wirkung entfalten. Die Wesentlichen werden nachfolgend dargestellt.

2.1 Einführung einer neuen Software

Im Juni 2012 wurde die neue Fachsoftware OSAVweb eingeführt, die Module für die am Verfahren beteiligten Bereiche Sachbearbeitung, Kunden- und Callcenter, Ärztliche Begutachtung, externe Gutachterinnen und Gutachter, Widerspruchs- und Klagebereich, Liquidationsbereich und Versorgungsarchiv enthält. Durch die Einführung von Barcodes und die Ausstattung mit entsprechenden Lesegeräten wird die Dateneingabe vereinfacht und Fehlerquellen reduziert.

2.2 Automatisches Mahnverfahren

In einem zweistufigen Verfahren werden seit März 2013 die befunderstellenden Ärztinnen und Ärzte (und andere Einrichtungen wie Reha-Kliniken, Krankenhäuser etc.) an die Beibringung der Befunde erinnert. Dies soll einerseits das Praxismanagement bei Ärztinnen und Ärzten erleichtern, andererseits die Sachbearbeitung von der manuellen Wiedervorlagenkontrolle entlasten. Ziel ist eine stringente Beziehung aller erforderlichen Befundberichte, um eine zügigere Weiterbearbeitung zu ermöglichen.

Die Erinnerungen werden durch die Fachsoftware erstellt, zentral beim ITDZ gedruckt und von dort versandt (s.a.2.3). In der zweiten Erinnerungsstufe werden die Antragstellerinnen und Antragsteller einbezogen und informiert. Sie erhalten so die Möglichkeit, ihrerseits die Ärztin oder den Arzt zu kontaktieren und auf die Übersendung des Befundes zu drängen.

Dies führt zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, weil manuelle Arbeitsschritte entfallen. Darüber hinaus wird durch die auch verkürzten Erinnerungsrufen das Verfahren insgesamt beschleunigt.

2.3 Zentraldruck

Alle Bescheide, Mitteilungen, Erinnerungen (s.a. 2.2), Antragsvordrucke und sonstige Schreiben, denen keine Anlagen beigelegt werden müssen, werden seit August 2014 außerhalb der Bürozeiten zentral durch den Berliner Verwaltungsdienstleister ITDZ gedruckt, gefaltet, kuvertiert, frankiert und versandt.

Dies führt zu einer merklichen Zeitersparnis in der Sachbearbeitung, die dadurch gewonnen Ressourcen werden für die erforderlichen manuellen Bearbeitungsschritte aufgewandt.

2.4 Zügige Amtshilfeersuchen an das Sozialgericht

Ausgelöst auch durch die automatischen Erinnerungen werden jetzt auch zügiger Vernehmungersuchen beim Sozialgericht gestellt. Im Sinne einer Verfahrensbeschleunigung ist die Sachbearbeitung angehalten, säumige Ärztinnen und Ärzte unmittelbar nach Auslaufen der Fristen durch das Sozialgericht vernehmen zu lassen. In der Vergangenheit wurden hier eher Nachfristen gewährt und nochmalige manuelle Erinnerungen versandt.

2.5 Automatische Zwischennachricht

Auf Initiative des Petitionsausschusses erhalten seit März 2015 alle Antragstellerinnen und Antragsteller automatisch eine aus der Fachsoftware OSAVweb generierte Zwischennachricht als Sachstandsmitteilung, wenn ihr Vorgang zur Begutachtung an den Ärztlichen Dienst abgegeben wurde. Auch hierfür wird die Möglichkeit des Zentraldrucks beim ITDZ genutzt (s.a. 2.3).

2.6 Projekt „Einstufiges Widerspruchsverfahren“

Um das gesamte Feststellungsverfahren zu beschleunigen und Doppelarbeiten zu vermeiden, wurde zum 01.02.2014 ein auf zwei Jahre ausgelegtes Projekt „Einstufiges Widerspruchsverfahren“ aufgelegt. Zu diesem Zweck werden seitdem 14 Erste Sachbearbeiterinnen bzw. Sachbearbeiter des Schwerbehindertenreferats probeweise im Rechtsreferat eingesetzt und bearbeiten dort die eingehenden Widersprüche ganzheitlich von der Abhilfepflicht bis zum Widerspruchsbescheid. Es steht zu erwarten, dass dadurch auch die Bearbeitungszeiten im Widerspruchsverfahren reduziert werden können.

2.7 Personalrekrutierung

In den letzten Jahren war es möglich, Auszubildende der Berufsgruppen Verwaltungsfachangestellte und Kaufleute für Bürokommunikation im Anschluss an die Ausbildung zunächst befristet zu beschäftigen und deren Arbeitsverhältnis bei Bewährung in ein unbefristetes umzuwandeln. Hierdurch war eine gezielte Personalplanung unter Berücksichtigung anstehender Fluktuation möglich und frei werdende Stellen konnten zügig nachbesetzt werden.

Unbefristete Übernahmen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die dem Referat III D auch derzeit (noch) angehören:

2010	2011	2012	2013	2014	2015 (Stand 30.11. – aktuell am 8.12.15 ergänzt)
3	3	1	3	4	15

2.8 Kundenservice

Zur Entlastung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Referat für Schwerbehindertenangelegenheiten wurde bereits 2009 ein Kundencenter eingerichtet. Hier können sich die Besucherinnen und Besucher persönlich beraten lassen, werden bei der Antragstellung unterstützt, erhalten Informationen zum Stand des Verfahrens, ihren Schwerbehindertenausweis oder Ersatz für ihre verloren gegangene Wertmarke.

Die Besucherzahlen, die in den vergangenen Jahren regelmäßig bei rd. 40.000 jährlich lagen, sind 2014 auf 35.461 gesunken, was auf die Reduzierung der Bearbeitungszeiten zurück geführt werden kann.

Ergänzung vom 08.12.2015: 2015 werden ca. 36.000 Besucher/innen erwartet.

Durch die Einführung einer neuen Zeitmanagementsoftware des ITDZ im Februar 2014 ist auch die Online-Terminbuchung möglich, die durchschnittlich von 10% der Kundinnen und Kunden in Anspruch genommen wird. Das Zeitmanagement-System zeigt den Besucherinnen und Besuchern vor Ort darüber hinaus die voraussichtliche Wartezeit an, die durchschnittlich bei 30 Minuten liegt.

Für Menschen mit Hörschädigung wird im Kundencenter ebenfalls seit 2009 monatlich eine persönliche Sprechstunde mit Gebärdensprachkompetenz angeboten. Seit 2010 steht dem betroffenen Personenkreis wöchentlich eine Online-Sprechstunde über Skype zur Verfügung.

Nach knapp einjähriger Projektphase ging im Juli 2010 das Berlin Telefon in den Echtbetrieb. Anrufe gehen zunächst beim ITDZ ein und werden nur an das LAGeSo weiter geleitet, wenn Einsicht in die Fachsoftware erforderlich ist oder Fragen dort nicht beantwortet werden können. Inzwischen ist das Callcenter verdeckt in die Behördenrufnummer 115 eingebunden. Es ist beabsichtigt, die Servicenummern zu Gunsten der einheitlichen Behördennummern zeitnah abzuschalten.

2010 gingen beim ITDZ 280.885 Anrufe ein, während es 2014 noch 193.762 waren. Auch die sinkenden Anrufrufen sind ein Indiz dafür, dass das Gesamtpaket der getroffenen Maßnahmen greift.

Ergänzung vom 08.12.2015: 2015 wird mit rund 150.000 Anrufen gerechnet.

Seit März 2014 können Feststellungsanträge auch online gestellt werden. Diese weitere Zugangsmöglichkeit als Maßnahme der Kundenorientierung bietet die Möglichkeit der Antragstellung unabhängig von Bürozeiten. Innerhalb der ersten 12 Monate gingen 303 vollständige Anträge über diesen Weg ein.

2.9 Anbindung des Versorgungsarchivs an OSAVweb

Von April bis September 2014 musste das Versorgungsarchiv, in dem auch die Akten der schwerbehinderten Menschen gelagert werden (insgesamt ca. 11 Km

Aktenbestand), in ein neues Dienstgebäude umziehen. Während dieser Zeit wurde der Dienstbetrieb - wenn auch eingeschränkt - aufrechterhalten. Dort entstandene Rückstände sind inzwischen weitgehend aufgearbeitet, so dass das Archiv Ende Februar 2015 am neuen Standort ebenfalls an die Fachsoftware OSAVweb angebunden werden konnte. Hierdurch entfallen Aktenanforderungen in Papierform, die Anforderung erfolgt direkt über das System.

2.10 Vergleichsring Schwerbehindertenrecht der Länder

In den Jahren 2013/2014 hat das Land Berlin neben den Ländern Brandenburg, Niedersachsen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern und der Bezirksregierung Münster unter der Leitung der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt) am Vergleichsring zum Schwerbehindertenrecht (1. Projektphase) teilgenommen. Ziel des Vergleichs war die Entwicklung eines Systems steuerungsrelevanter Kennzahlen, die Analyse und Bewertung von festgestellten Unterschieden und die Diskussion über Steuerungsansätze in den beteiligten Behörden.

Die Validität und Aussagekraft der im Vergleichsring definierten Kennzahlen und die Auswertung des Ergebnisses der Datenerhebungen wurde von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern sehr positiv bewertet, dies führte zu dem Ergebnis, die Vergleichsarbeit fortzusetzen. Die Auftaktveranstaltung zur 2. Projektphase, die wieder durch die KGSt begleitet wird, hat im März 2015 stattgefunden. Ziel dieser Projektphase ist es, über die reine Analyse der Kennzahlen hinaus, auch durch den Vergleich einzelner Arbeitsschritte und Verfahrensweisen wichtige Erkenntnisse zu erlangen (wer macht an welcher Stelle etwas anders), so dass der eigene Stand im Vergleich besser einordnet werden kann. Auch werden weitere Erkenntnisse aus den Zeitreihen (2010 -2014) der Kennzahlen erwartet. Durch die Zusammenarbeit im Vergleichsring hat sich neben der eigentlichen Vergleichsarbeit auch ein reger Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmerländern entwickelt.

2.11 Qualifizierungsoffensive

Seit 2014 werden in verstärktem Maße Inhouse-Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Schwerbehindertenreferats zu fachlichen Themen und persönlichen Kompetenzen durchgeführt. Ziel ist es die Qualität der Bearbeitung zu steigern und dadurch ebenfalls einen positiven Impuls zu setzen.“

8. Wie viele MitarbeiterInnen und mit welchen Stellenanteilen sind beim LAGeSo mit der Bearbeitung des Schwerbehindertenausweises beschäftigt?

Zu 8.: Am Feststellungsverfahren nach § 69 SGB IX sind im LAGeSo folgende Bereiche beteiligt (dazu gehört auch die Ausweisausstellung):

- Referat Schwerbehindertenrecht – verwaltungsseitige Steuerung der Antragsbearbeitung
- Referat Ärztliche Begutachtung – versorgungsärztliche Stellungnahmen und Begutachtungen
- Servicebereich Recht – Widerspruchs- und Klagebearbeitung

- Referat Kundencenter, Sonderfahrtdienst, Versicherungsamt, Wertmarken – persönliche Kundenberatung während der Sprechzeiten und Beantwortung der an das Backoffice für das Bürgertelefon 115 weitergeleiteten Telefonate und Tickets

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in den Bereichen mit dem Feststellungsverfahren gemäß § 69 SGB IX einschließlich der Ausstellung von Schwerbehindertenausweisen, diverser Zuarbeiten und der medizinischen Prüfung der Anträge nach dem Schwerbehindertenrecht beschäftigt sind stellt sich lt. Integrierter Personalverwaltung (IPV) zum Stichtag 30.11.2015 wie folgt dar:

Arbeitsgruppe / Berufsgruppe	Anzahl Beschäftigte (Kopfzahl)*	Anzahl PlanStellen (org. lt. IPV)*	davon besetzt (rechnerisch lt. IPV)**
ZS A 1 – ZS Recht / Widersprüche	25	24,250	23,375
ZS A 4 – ZS Recht / Klage	10	10,000	9,875
Summe (Servicebereich Recht/Klage)	35	34,250	33,250
RefL I D	0	0,500	0,000*
I D 1 / Ärzte	10	10,000	8,194
I D 2 / Ärzte	14	13,000	11,241
Summe (ÄD)	24	23,500	19,435
I D 3 – GrL	1	1,000	1,000
I D 31 / SchrD	9	9,750	8,250
I D 32 / Logistik	14	14,150	11,788
I D FMB /Diagnostik	3	2,500	2,500
Summe ("Zuarbeit ÄD")	27	27,400	23,538
III D – Feststellungsverfahren	102	103,250	95,813
III C – Kundencenter	28	27,76	27,719

*Besetzung der freien Referatsleiter (RefL) -Stelle erfolgt demnächst (ca. März 2016)

**Anmerkungen:

Es handelt sich bei den ausgewerteten **Stellenzahlen** um Planstellen aus dem IPV-System, die organisatorisch im Moment der Abfrage der jeweiligen Organisationseinheit zugeordnet waren. Es kann keine Aussage darüber getroffen werden, wie viele Planstellen z. B. dem Referat III D grundsätzlich zuzuordnen sind. IPV gibt hier rein rechnerisch ermittelte Werte aus. Unschärfen gibt es auch nach wie vor z. B. bei Alterstezeit (ATZ) -Fällen.

Bei der Auswertung der **Kopfzahlen** wurden alle Beschäftigte, die organisatorisch dem Bereich zugeordnet waren, mitgezählt. Auch hier ist die ermittelte Zahl ungenau, da es leider keinerlei Möglichkeiten gibt, zu ermitteln, wie viele Personen tatsächlich tätig waren (Bsp.: ausgesteuerte/beurlaubte Beschäftigte zählen mit, eingesetzte PÜ-Kräfte oder getroffene Regelungen gemäß § 7 Abs. 4 GGO I können nicht ausgewertet werden!).

Die Anzahl der Beschäftigten im Bereich III D wurde wiederum inklusive Referatsleiter und Sondergruppe ermittelt.

Es ist ferner darauf hinzuweisen, dass die Bereiche I D 1, I D 2 und I D 3 ff sich nicht ausschließlich mit Schwerbehindertenangelegenheiten befassen. Eine stellenmäßige Aufteilung des Umfangs für Tätigkeiten im Rahmen des Feststellungsverfahrens ist von hier nicht möglich. Diese Aussage trifft inhaltlich vollumfänglich auch auf den Servicebereich Recht zu.

9. Wird das Begutachtungsverfahren durch IT-Fachverfahren unterstützt? Wenn ja, welche Verfahren werden wie angewendet? Wenn nein, ist dies in Planung?

Zu 9.: Das Begutachtungsverfahren wird durch die Fachanwendung OSAVweb bzgl. der Auftragsvergabe an interne wie externe Ärztliche Gutachterinnen bzw. Gutachter, einschließlich Fristenüberwachung und der Bereitstellung standardisierter Vorlagen für Stellungnahmen nach Aktenlage und Gutachten nach Untersuchung unterstützt. Hierbei ist auf Basis der Versorgungsmedizinverordnung (VersMedV) die Einsteuerung standardisierter Bezeichnungen für die Behinderung gegeben. Die Bearbeitung in der Fachanwendung erfolgt im Referat unter Einbindung der Spracherkennungssoftware (Dragon).

Darüber hinaus erfolgt das Einladungsmanagement bzgl. der Fertigung der Einladungsschreiben für Begutachtungen im LAGeSo und auch weiterer, mit der Begutachtung in unmittelbarem Zusammenhang stehender Schriftverkehr, durch die Nutzung von Vorlagen aus der Fachanwendung.

Die Honorarabrechnung für die extern erstellten gutachterlichen Voten wird vollständig elektronisch über OSAVweb. abgewickelt und an ProFiscal weitergeleitet.

10. Wie gestaltet sich der Prozess des Daten- und Informationsaustausches im Rahmen der Begutachtung und Anerkennung der Schwerbehinderung?

Zu 10.: Der Einzelauftrag wird an das Referat ID elektronisch über OSAVweb und mit der „körperlichen“ Akte weitergeleitet. Die maßgeblichen Daten, die Antragstellerinnen und Antragsteller betreffend, stehen in der Begutachtung (interner wie externer Gutachterstamm) somit bereits elektronisch zur Verfügung. Medizinische Befundunterlagen sind hingegen nur Gegenstand der Akte. Die internen wie externen Gutachter erhalten nur den Zugriff auf die für sie speziell ausgesteuerten Aufträge.

Im Ergebnis der Begutachtung steht dem Referat III D das ärztliche Votum in Form einer Stellungnahme nach Aktenlage bzw. eines Gutachtens nach Untersuchung in elektronischer Form zur Verfügung.

Ebenso sind die ggf. erfolgte Kontaktaufnahme mit den Kunden und entsprechende Informationen/ resultierende Handlungsanforderungen in OSAVweb in Vermerkform dokumentierbar und in der Fallhistorie abgelegt.

Eine Kommunikation mit den beauftragten Gutachterinnen und Gutachtern ist über die Fachanwendung nicht möglich.

Nach Abgabe des ärztlichen Votums und erfolgter Honorarabrechnung verliert das Referat ID/ der externe Gutachterstamm den Fallzugriff über die Fachanwendung und die körperliche Akte.

11. Welche Auflagen gibt es bezüglich des Datenschutzes im Kontakt zwischen den begutachtenden Ärzten und der Verwaltung des LAGeSo?

12. Werden die Dienste der Ende-zu-Ende-Verschlüsselung des ITDZ (IT Dienstleistungszentrum) in Anspruch genommen?

Zu 11. und 12.: Die begutachtenden Ärztinnen und Ärzte arbeiten in der Produktionsanwendung von OSAVweb (online). Der Zugriff auf die Fachanwendung ist Kennwortgeschützt und nur über ein vom ITDZ ausgestellt elektronisches Zertifikat möglich.

Die Kommunikation zwischen den externen Gutachterinnen und Gutachtern mit der Anwendung OSAVweb wird über eine vom ITDZ bereitgestellte Web Application

Firewall (WAF) geleitet. Die Zwei-Faktoren-Authentifizierung der externen Gutachter/innen wird über eine Zertifikatsabfrage an der WAF realisiert. Nach erfolgter Authentifizierung wird die/der Nutzer/in (Client) auf den Verfahrenswebserver OSAVweb des LAGeSo weitergeleitet. Hier muss sich der Client mittels Benutzername und Passwort authentifizieren.

Die WAF analysiert nicht nur die Kommunikationsbeziehung, sondern auch den Inhalt der kommunizierten Daten auf der Anwendungsebene. Es ist somit möglich, die vom Client an den Webserver übertragenen Daten zu untersuchen und auffällige Muster oder Manipulationen abzuwehren. Gleichzeitig bietet die WAF die Möglichkeit, etwaige Sicherheitslücken für mehrere Anwendungen parallel zu schließen.

Die WAF basiert auf redundanten und hoch performanten Systemen, die in der Lage sind, die Kommunikation zwischen dem Client und dem Server (Anwendung) abzusichern.

Die WAF ist im 24-Stunden-Betrieb kalendertäglich verfügbar. Ein überwachter Betrieb erfolgt an Werktagen.

Weiterhin wird eine Secure Domain genutzt. Zu den Sicherheitsmechanismen gehören hierbei:

- Abweisung verdächtiger Anfragen zur Vermeidung von SQL-Injection und Cross-Site-Scripting
- Zugriffssperrung auf bestimmte Verzeichnisnamen, die explizit vorgegeben werden können (beispielsweise "/privat") zur Vermeidung des Forceful Browsing
- Black-Listing (vordefinierter Schutz gegen die gängigsten Angriffsmethoden, mittels Signaturupdates erfolgt eine ständige Aktualisierung)
- Port-Forwarding (Umschreiben von HTTP/HTTPS auf einen anderen TCP/II -Port)
- Cookiesicherheit (Schutz vor nachträglicher Änderung angelegter Cookies)

Es wird ein SSL-Serverzertifikat (Serverpass) der Deutschen Telekom eingesetzt (da dieses Stammzertifikat in gängigen Browsern enthalten ist). Mit dem Serverpass für LAGESOOSAVweb.verwalt-berlin.de kann eine verschlüsselte Server-Client-Kommunikation mittels HTTPS aufgebaut werden. Der Server authentisiert sich gegenüber dem Client und die Kommunikation zwischen Server und Client erfolgt für die Session verschlüsselt.

Berlin, den 15. Dezember 2015

In Vertretung

Dirk Gerstle

Senatsverwaltung für
Gesundheit und Soziales

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Dez. 2015)