

Einführung eines Bildschirmdialogverfahrens in den Sozialhilfedienststellen der Freien und Hansestadt Hamburg

Mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften ist eine Vereinbarung gemäß § 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes (HmbPersVG) zur Einführung eines Bildschirmdialogverfahrens in den Sozialhilfedienststellen der Freien und Hansestadt Hamburg getroffen worden.

Diese Vereinbarung wird nachstehend als Allgemeine Regelung der obersten Dienstbehörde für die das Bildschirm-Dialogverfahren Sozialhilfe benutzenden Dienststellen bekanntgegeben.

31.5.91
dienst PROSA 6.2.
(PROSA) -
MittVw 1991 Seite 116

Senatsamt für den Verwaltungs-
- Projekt Sozialhilfe-Automation

Vereinbarung

nach § 94 HmbPersVG über die Einführung eines Bildschirm-
Dialogverfahrens in den Sozialhilfedienststellen der Freien und Hanse-
stadt Hamburg

Zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg - vertreten durch den
Senat -
Senatsamt für den Verwaltungsdienst

einerseits

und

der Deutschen Angestellten-Gewerkschaft
- Landesverband Hamburg -

dem Deutschen Beamtenbund
- Landesbund Hamburg -

dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Landesbezirk Nordmark -

andererseits

wird folgendes vereinbart:

§ 1

Gegenstand der Vereinbarung

(1) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Einführung eines Bildschirm-Dialogverfahrens im Rahmen der automatisierten Datenverarbeitung und die Einrichtung von Arbeitsplätzen zur computerunterstützten Sachbearbeitung in den Dienststellen der Bezirksämter und der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales (BAGS), die unmittelbar oder mittelbar Aufgaben des Sozialhilfeträgers Freie und Hansestadt Hamburg wahrnehmen.

(2) Das IuK-Verfahren PROSA wird zu seinem besseren inhaltlichen Verständnis als Anlage zu dieser Vereinbarung, dem derzeitigen Planungsstand entsprechend, näher beschrieben. Die Anlage ist Grundlage dieser Vereinbarung.

(3) Die Verwaltung wird die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften über Änderungen und Erweiterungen des IuK-Verfahrens PROSA so rechtzeitig informieren, daß ein Einfluß auf die Planung noch möglich ist.

(4) Wenn mindestens einer der Partner der Vereinbarung erklärt, daß die Änderung bzw. Erweiterung den Gegenstand dieser Vereinbarung, der in der Anlage konkretisiert ist, überschreitet, ist über eine Ergänzung der Vereinbarung zu verhandeln.

Protokollnotiz:

Die Verwaltung ist bereit, wesentliche Änderungen und Ergänzungen des Gegenstands dieser Vereinbarung auf Wunsch der Spitzenorganisationen in der Anlage nachzudokumentieren.

§ 2

Geltungsbereich

Diese Vereinbarung gilt,

- a) für alle Personen, zu deren Aufgaben die Gewährung und Abwicklung von Sozialhilfe und verwandten Leistungen gehört. Dies sind zur Zeit
 - Beschäftigte der Sozialhilfedienststellen sowie der Zahlstellen der Bezirksämter, Ortsämter und Ortsdienststellen;
 - Beschäftigte in folgenden Abteilungen der BAGS:
 - Grundsatzabteilung des Landessozialamts,
 - Sozialabteilung des Landessozialamts,
 - Hauptfürsorgestelle;
- b) außerdem für Beschäftigte, die im Rahmen des luK-Verfahrens PROSA Dienstleistungs-, Service- und Kontrollfunktionen ausüben sowie an Maßnahmen der Aus- und Fortbildung und Einarbeitung teilnehmen.

§ 3

Verarbeitung mitarbeiterbezogener Daten

(1) Im Rahmen des luK-Verfahrens PROSA werden ausschließlich Daten gespeichert und verarbeitet, die für die Aufgabenerledigung erforderlich sind. Mitarbeiterbezogene Daten werden ausschließlich zu Zwecken der Zugriffssicherung, des Nachweises von Veränderungen sowie der Gewährleistung von Funktionen der Bürokommunikation gespeichert.

(2) Mitarbeiterbezogene Daten werden zur Leistungskontrolle nicht benutzt. Eine Verhaltenskontrolle findet nur zu Zwecken der Revision der Datenverarbeitungsanlage und Programme statt oder wenn Tatsachen den Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten begründen.

(3) Die Zulässigkeit der Datenaufbereitung zur Analyse von Fehlern und technischen Unregelmäßigkeiten sowie zur Verbesserung des technischen Systemverhaltens und die in der Protokollnotiz zu § 5 Abs. 4 des Tarifvertrages über die Arbeitsbedingungen der an den in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg eingerichteten Bildschirmarbeitsplätze tätigen Angestellten (Bildschirm-TV) vom 21. Oktober 1981 (für Beamte entsprechend der diesbezüglichen Vereinbarung gemäß § 94 HmbPersVG vom 28. Juni 1982) genannte Nutzung bleiben hiervon unberührt.

(4) Durch technische Maßnahmen ist zu gewährleisten, daß das parallele Einsehen in Benutzerdialoge an einem anderen Benutzer-Bildschirm nicht möglich ist.

§ 4

Ausstattung und Nutzung der Arbeitsplätze

(1) Die Verwaltung kann zur Durchführung des luK-Verfahrens PROSA Arbeitsplätze zur computerunterstützten Sachbearbeitung einrichten. Diese Arbeitsplätze sind so auszustatten und zu gestalten, daß für die Beschäftigung eine möglichst geringe psychische und physische Belastung bei der Bildschirmarbeit entsteht.

(2) Das Dialogverfahren ist lediglich ein Hilfsmittel für die Erledigung der eigentlichen Arbeitsaufgabe; es ist hierfür nicht bestimmend. Seine Nutzung kann zwar auch eine längere Zeit hintereinander das Arbeiten am Bildschirm mit sich bringen, der Benutzer kann den Nutzungsrhythmus jedoch jederzeit selbst bestimmen.

(3) Durch geeignete arbeitsorganisatorische Maßnahmen wird dafür Sorge getragen, daß sich an jedem Arbeitsplatz unterschiedliche, wechselnde Anforderungen und Belastungen (Mischung von formalisierten und nichtformalisierten Tätigkeiten, von Maschinen“dialog“ und zwischenmenschlicher Kommunikation und unterschiedlichen Anforderungsniveaus) ergeben.

(4) In den beteiligten Dienststellen im Sinne von § 2 Buchstabe a dieser Vereinbarung erfolgt eine Ausstattung mit IuK-Endgeräten entsprechend dem Stand der Verfahrensumstellung mit der Maßgabe, daß für jeden in das Verfahren einbezogenen Beschäftigten ein Bildschirmgerät und für jedes Arbeitszimmer eines solchen Beschäftigten ein Arbeitsplatzdrucker vorgesehen ist.

(5) Für die Beschäftigten, die Tätigkeiten im Sinne von § 2 Buchstabe b dieser Vereinbarung ausüben, ist eine Mehrfachnutzung von Bildschirmgeräten möglich.

(6) Die Mitbestimmungsrechte des jeweiligen Personalrats über die Festlegung der Aufstellungsorte der IuK-Endgeräte sowie die Gestaltung der Arbeitsplätze bleiben unberührt.

§ 5

Dialoggestaltung

(1) Die Dialoge am Bildschirm sind benutzerorientiert zu gestalten. Die Gestaltung soll flexibel für eine Fortentwicklung sein und Hilfsfunktionen für Abfragen zur Unterstützung des Benutzers ermöglichen. Die Verwaltung wird die Anforderungen der Softwareergonomie, wie sie in der DIN 66234/8 niedergelegt sind, bei der Anwendungsentwicklung berücksichtigen.

(2) Die Dialoggestaltung ist unter beratender Mitwirkung von Benutzern und betroffenen Personalräten vorzunehmen.

§ 6

Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

(1) Die Einführung und Anwendung des IuK-Verfahrens PROSA führt nicht zur Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabstufung.

(2) Zeitverträge dürfen nur aus Anlaß der Einführung des IuK-Verfahrens PROSA abgeschlossen werden, und nur, wenn bei Vertragsschluß abzusehen ist,

hen ist, wann die dem Zeitangestellten übertragene Aufgabe beendet sein wird; die Dauer der Befristung muß der bei Vertragsschluß erwarteten Dauer der Aufgabenerledigung entsprechen.

(3) Für Frauen, die dem Mutterschutz unterliegen, wird auf § 2 MuSchuG (Gestaltung des Arbeitsplatzes), insbesondere auf Abs. 3 (Gelegenheit zur kurzen Unterbrechung der Arbeit) und § 3 MuSchuG (Beschäftigungsverbot nach ärztlichem Attest) bzw. auf die für Beamtinnen geltenden entsprechenden Vorschriften der Mutterschutzverordnung verwiesen. Auf Wunsch sollen Frauen, die dem Mutterschutz unterliegen, von der Tätigkeit am Bildschirmarbeitsplatz befreit werden.

(4) Die Tätigkeit der in das luK-Verfahren PROSA einbezogenen Beschäftigten erfährt durch die Nutzung des Arbeitsmittels Bildschirm keine negative Qualitätsveränderung.

Protokollnotiz:

Die Eingruppierung von Angestellten, die sich bei Einführung des Verfahrens als Abteilungsleiter/innen in Vergütungsgruppe IVa Fallgruppe 1a (mit Zeitaufstieg nach Vergütungsgruppe III) befinden, wird durch den mit der Einführung des neuen Verfahrens verbundenen Wegfall der Mitarbeiter und die daraus resultierende Verkleinerung der Anzahl der unterstellten Personen nicht berührt.

(5) Die Mitbestimmungsrechte des jeweiligen Personalrats in personellen Angelegenheiten bleiben unberührt.

(6) In bezug auf den Gegenstand dieser Vereinbarung gelten im übrigen

- der Tarifvertrag über den Rationalisierungsschutz für Angestellte vom 9. Januar 1987 sowie die dazu ergangenen Durchführungsvorschriften;
- die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 9. Mai 1989;
- der Tarifvertrag über die Arbeitsbedingungen der an den in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg eingerichteten Bildschirmarbeitsplätzen tätigen Angestellten vom 21. Oktober 1981;
- die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über die Anwendung des Bildschirm-TV auf Beamte vom 28. Juni 1982.

§ 7

Aus- und Fortbildung

(1) Alle am luK-Verfahren PROSA eingesetzten Beschäftigten erhalten für ihre Tätigkeit eine Fortbildung (im Sinne von Benutzerschulung) von mindestens 10 Arbeitstagen, die sie in die Lage versetzt, das luK-Verfahren in den Rahmen ihrer eigentlichen Arbeitsaufgabe einzuordnen und in diesem Rahmen zu nutzen. Soziale und fachliche Kompetenzen werden ebenso vermittelt wie technische Fertigkeiten. Dabei werden insbesondere die sich durch Einführung der neuen Technik verändernden Arbeitsabläufe dargestellt. Nachschulungen sind im erforderlichen Maße anzubieten.

(2) Den Spitzenorganisationen und Personalräten ist Gelegenheit zu geben, an den Benutzerschulungen und -einweisungen, die für die Beschäftigten durchgeführt werden, teilnehmen zu können.

(3) Bei der Benutzerschulung und -einweisung ist den Belangen älterer Beschäftigter besonders Rechnung zu tragen. Sollten diese Beschäftigten bei der erstmaligen Einführung des Verfahrens, nachdem sie an dieser Benutzerschulung und -einweisung teilgenommen haben, die Anforderungen, die sich aus dem neuen Bildschirm-Dialogverfahren ergeben, nicht erfüllen können, haben sie dieses nicht zu vertreten.

§ 8

Schlußbestimmungen

(1) Treten bei den Partnern dieser Vereinbarung Zweifel über die Einhaltung des Vereinbarungsgegenstandes, insbesondere bezüglich der Inhalte des luK-Verfahrens PROSA, der tatsächlichen Betriebsabläufe und der vorgesehenen Informationen auf, sind diese unverzüglich auszuräumen. Im Bedarfsfall ist hierzu den Spitzenorganisationen Einsicht in die Verfahrensdokumentation für das freigegebene Verfahren zu gewähren; von der Verwaltung sind auch entsprechende Unterlagen (z.B. vorhandene Betriebsprotokolle) im Rahmen der rechtlichen Zulässigkeit vorzulegen. Die Spitzenorganisationen können zur Wahrung ihrer sich aus dieser Vereinbarung ergebenden Rechte Sachverständige hinzuziehen. Für herangezogene Sachverständige gilt die Schweigepflicht nach § 9 HmbPersVG entsprechend.

(2) Diese Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft. Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres, erstmals zum 31.12.1992, gekündigt werden.

(3) Bei Kündigung wirkt diese Vereinbarung bis zum Abschluß einer neuen Vereinbarung nach.

Protokollnotiz:

Zweifel über die Einhaltung des Vereinbarungsgegenstandes sollen in einem vereinfachten Verfahren (z.B. fernmündliche Rücksprache) ausgeräumt werden. Reicht dieses Verfahren im Einzelfall nicht aus, treten die Partner dieser Vereinbarung zusammen.

Die Partner dieser Vereinbarung sind sich darüber einig, daß die Spitzenorganisationen Sachverständige im Rahmen der eigenen Organisation in Anspruch nehmen oder zu ihrer allgemeinen Beratung hinzuziehen können. Für diese Beteiligung von Sachverständigen wird keine besondere Kostenregelung getroffen.

Sofern im Einzelfall Zweifel über die Einhaltung des Vereinbarungsgegenstandes weder im vereinfachten Verfahren noch im Rahmen der Erörterung der Partner dieser Vereinbarung unter Hinzuziehung des jeweils vorhandenen Sachverständigen ausgeräumt sind, können auf Wunsch mindestens einer Spitzenorganisation externe Sachverständige zur Klärung bestimmter Untersuchungspunkte hinzugezogen werden. Über die Bezahlung der angemessenen Kosten dieser Beauftragung werden sich die Partner der Ver

einbarung auf der Basis der nach § 46 HmbPersVG geltenden Grundsätze
verständigen.

Hamburg, den 27. Mai 1991

Für:

Freie und Hansestadt Hamburg

Matthias Kammer

Deutsche Angestelltengewerkschaft
- Landesverband Hamburg -

Uwe Grund

Ernst Strauß

Deutscher Beamtenbund
- Landesbund Hamburg -

Valentin Schiedek

Deutscher Gewerkschaftsbund
- Landesbezirk Nordmark -

Detlef Ott

Anlage zu § 1 der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG

Stand: 5. Februar 1991

Beschreibung des luK-Vorhabens PROSA

Inhalt:

0. Vorbemerkung
1. Ziel des Verfahrens
2. Umfang des Verfahrens
3. Arbeitsabläufe und Ausfallsicherung
 - 3.1 Stichproben-Kontrollverfahren
 - 3.2 Ausfallsicherung
4. Ergonomische Anforderungen an die Hardware
 - 4.1 Bildschirmgeräte
 - 4.2 Tastaturen
 - 4.3 Drucker
5. Ergonomie der Software
 - 5.1 Aufgabenangemessenheit
 - 5.2 Selbstbeschreibungsfähigkeit
 - 5.3 Steuerbarkeit
 - 5.4 Erwartungskonformität
 - 5.5 Fehlerrobustheit
 - 5.6 Weitere Anforderungen
6. Datenschutz
 - 6.1 Zugriffsberechtigung und -sicherung
 - 6.2 Verwendung von Arbeitnehmerdaten
7. Vorbereitung von Arbeitnehmerdaten
 - 7.1 Unterstützungsgruppe
 - 7.2 Datennacherfassung
 - 7.3 Qualifizierung der Benutzer
8. Einführungsphase in der Modelldienststelle
 - 8.1 Aufgaben der Modelldienststelle
 - 8.2 Organisation der Einführungsphase
9. Erprobungsphase zur umfassenden Modernisierung der Sozialhilfeverwaltung
 - 9.1 Praxisbegleitende Qualifizierung
 - 9.2 Weiterentwicklung des Konzepts für eine ganzheitliche Sachbearbeitung
 - 9.3 Öffnungszeiten
 - 9.4 Personalbemessung

0. Vorbemerkung

Mit dieser „Beschreibung des ADV-Verfahrens Sozialhilfe“ sollen die für die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG wesentlichen Elemente des künftigen Verfahrens dargestellt werden. Sie ist nicht als umfassende Dokumentation zu verstehen; dies leisten andere Dokumente, wie etwa die Projektdefinition, die Datenschutzkonzeption und das Benutzerhandbuch, auf die verwiesen wird.

1. Ziel des Verfahrens

Der vom Senat vorgegebene Zielrahmen sieht zur Modernisierung der Sozialhilfeverwaltung vor,

- die Dienstleistung für die Bürger zu verbessern,
- die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu verbessern und ihre Produktivität zu erhöhen,
- das für die Erledigung heute anfallender Arbeit in den Sozialdienststellen gebundene und stetig ansteigende Personalkostenvolumen zu verringern und
- mehr Transparenz über die Faktoren zu schaffen, die für die Ausgabenentwicklung in der Sozialhilfe bestimmend sind.

Zur Erreichung dieser Ziele soll eine umfassende Unterstützung der Tätigkeit von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern durch den Einsatz eines Dialogverfahrens erfolgen. Jeder Sachbearbeitungs-Arbeitsplatz wird mit einem Bildschirmsichtgerät und mindestens jedes Sachbearbeiterbüro mit einem Tischdrucker ausgerüstet werden.

Das Projekt PROSA beschränkt sich jedoch nicht auf die Entwicklung und Einführung eines Dialogverfahrens, sondern war von Anfang an darauf angelegt, die Aufbau- und Ablauforganisation in den Sozialämtern insgesamt zur Erreichung der o.g. Ziele zu überprüfen und zu verändern.

Dieser Zielrahmen ist in einer von der Lenkungsgruppe PROSA beschlossenen Projektdefinition (Stand: 18. September 1990) konkretisiert worden. Auf Nr. 2 dieses Dokuments wird verwiesen.

2. Umfang des Verfahrens

Zur umfassenden Unterstützung der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bei der Fallbearbeitung wird eine technische Unterstützung für die folgenden Aufgabenbereiche entwickelt:

- Sozialhilfe nach dem BSHG (Bezirke und BAGS - SH 2 -),
- Kriegsopterfürsorge nach dem BVG (Bezirke und BAGS - RE 31 -),
- Verwandte Leistungen (Blindengeld, Garantiefonds usw.),
- Heranziehung Unterhaltspflichtiger,
- Geltendmachung und Überwachung von Forderungen,
- Nutzung und Verwaltung von Plätzen in Gemeinschaftsunterkünften und Hotels sowie von orthopädischen Hilfsmitteln,
- Auswertung der für die Sozialhilfeentwicklung bestimmenden Faktoren durch die Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales,
- Darstellung des Regelwerks,
- Kontrollfunktionen für Rechnungshof und Vorprüfungsstelle,
- Abrechnung von Heimkosten mit nichtstaatlichen Alten- und Pflegeheimen sowie von Krankenhilfekosten mit Kassenärztlichen Vereinigungen.

Das Verfahren soll in mehreren Ausbaustufen entwickelt werden. Die erste Ausbaustufe umfaßt folgende Aufgaben:

- Berechnung, Bescheiderteilung und Zahlbarmachung aller laufenden und einmaligen Hilfen zum Lebensunterhalt außerhalb von Einrichtungen,
- Berechnung, Bescheiderteilung und Zahlbarmachung aller laufenden und einmaligen Hilfen in besonderen Lebenslagen außerhalb von Einrichtungen,
- Bearbeitung von Anträgen der Sozialhilfeempfänger auf
 - Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht,
 - Ermäßigung von Fernspreckgebühren,
- Unterstützung bei der Heranziehung Unterhaltspflichtiger,
- Verwaltung von Forderungen und Geltendmachung von Erstattungsansprüchen.

Parallel zur Einführung der ersten Ausbaustufe in den Sozialdienststellen wird das Verfahren um folgende Aufgaben erweitert werden:

- Berechnung und Bescheiderteilung
 - bei Hilfen in Einrichtungen,
 - bei der Heranziehung Unterhaltspflichtiger,
- Berechnung, Bescheiderteilung und Zahlbarmachung bei Leistungen aus dem Garantiefonds,
- Berechnung, Bescheiderteilung und Zahlbarmachung bei Leistungen der Kriegsopferfürsorge,
- Verwaltung orthopädischer Hilfsmittel,
- statistische Auswertungen,
- zentrale Abrechnung von Sozialhilfeleistungen mit nichtstaatlichen Heimen, Anstalten und sonstigen Einrichtungen sowie mit Kassenärztlichen Vereinigungen u.ä.,
- Bereitstellung fachlicher Hilfen (schnell auffindbare Informationen über den Inhalt von Gesetzen, Verordnungen, Fachlichen Weisungen usw.).

Daneben wird ein Verfahren zur Verwaltung von Unterkünftigen entwickelt, das im wesentlichen die Aufgaben der Quartiermeister der Bezirksämter sowie der Clearingstelle und des Hotelsachgebiets beim Bezirksamt Hamburg-Mitte umfaßt.

Der Austausch von Daten mit folgenden Bereichen innerhalb und außerhalb der Verwaltung wird von PROSA regelmäßig im Wege des Datenträgeraustauschs organisiert werden:

- mit der Landeshauptkasse zur Abwicklung des Zahlungs- und Rechnungswesens,
- mit der Behörde für Inneres - Statistisches Landesamt - zur Bereitstellung der anonymisierten Daten für die Bundessozialhilfestatistik,
- mit der Allgemeinen Ortskrankenkasse Hamburg zur Abwicklung von Erstattungsansprüchen,
- mit dem Rentenauskunftsverfahren der Deutschen Bundespost und der Bundesknappschaft,
- mit den Energieversorgungsunternehmen HEW, HGW und Urbana (Fernwärmelieferant) und den Wohnungsunternehmen SAGA und GWG, soweit Hilfe zum Lebensunterhalt direkt an diese Unternehmen abgezweigt wird.

An folgende Stellen sollen Daten regelmäßig im Wege der Übersendung standardisierter Ausdrücke übermittelt werden:

- Verwaltungsgerichte im Rahmen von Rechtsbehelfsverfahren,
- Arbeitsamt,
- Kindergeldkasse,
- Rentenversicherungsträger,
- Unfallversicherungsträger,
- Einwohnerämter, soweit sie Sozialleistungen (insbesondere Wohngeld) erbringen, jeweils zur Geltendmachung von Erstattungsansprüchen,
- Unterhaltspflichtige,
- Erbringer von Leistungen, deren Kosten die Sozialhilfe übernimmt.

3. Arbeitsabläufe und Ausfallsicherung

Die bislang arbeitsteilig gestaltete Fallbearbeitung wird zugunsten ganzheitlich gestalteter Arbeitsabläufe überwunden, die durch das Dialogverfahren Sozialhilfe umfassend unterstützt werden.

Die Anforderungen an die Kompetenz der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die im wesentlichen in der Aufnahme und Beurteilung von Lebenssachverhalten, der Beratung von Hilfeempfängern sowie der Entscheidung über die jeweils angemessene Leistung beruht, bleiben unberührt. Denn die technische Unterstützung bezieht sich vorrangig auf die Umsetzung der bei der Sachbearbeitung getroffenen Entscheidungen und auf die Entlastung von Routineaufgaben.

Das Dialogverfahren ist lediglich ein Hilfsmittel für die Erledigung der eigentlichen Arbeitsaufgabe; es ist hierfür nicht bestimmend. Seine Nutzung kann zwar auch eine längere Zeit hintereinander Arbeit am Bildschirm erforderlich machen, der Benutzer kann den Nutzungsrhythmus jedoch jederzeit selbst bestimmen.

Der Arbeitsablauf unter Nutzung des Dialogverfahrens „Sozialhilfe“ wird in einem Benutzerhandbuch dokumentiert.

3.1 Stichproben-Kontrollverfahren

Zur Mißbrauchsverhütung - und gleichzeitig als Teil der fachlichen Kontrollmaßnahmen zur Vermeidung von Fehlern - soll in den künftigen Dialogbetrieb ein Stichproben-Kontrollverfahren integriert werden. Ziel dieses Verfahrensteils ist es, durch fachlich-inhaltliche Kontrollen die Aufdeckung von Mißbrauch zu fördern und fehlerhafte Sachbearbeitung zu vermeiden.

Durch die Beschränkung der Kontrollen auf eine Stichprobe von Fällen soll eine Reduzierung formaler zugunsten effektiver inhaltlicher Kontrollmechanismen sichergestellt werden.

Die Grundgesamtheit, aus der die Stichprobe gezogen wird, bilden alle Fälle, die durch eine Verfügung in den logischen Datenbestand Kassenfälle gelangen.

Die Auswahl der Stichprobe erfolgt zum einen nach dem Zufallsprinzip, zum anderen nach bestimmten, definierten Risikokonstellationen.

Die Größe der Zufallsstichprobe besteht aus einer noch festzulegenden Prozentzahl aller Fälle, die jeweils in den Datenbestand Kassenfälle eingestellt worden sind. Beim Umfang der Stichprobe muß berücksichtigt werden, daß die zu überprüfenden Fälle von den prüfenden Abteilungsleitern mit einem vernünftigen Aufwand ordnungsgemäß bearbeitet werden können.

Die als risikohaft definierten Fälle werden häufiger kontrolliert. Zur Definition des Risikos dienen Betragsgrenzen pro Hilfeempfänger und Hilfeart. Die Definitionen orientieren sich im übrigen an den Fällen, in denen es schon heute einen Bewilligungsvorbehalt für Abteilungsleiter gibt. Auch die Betragsgrenzen bedürfen noch einer genaueren Überprüfung, um keinen unwirtschaftlichen Aufwand zu verursachen.

Die Bildung der Stichprobe erfolgt technisch in der Weise, daß alle in die Stichprobe fallenden Überprüfungsfälle mit einem Merker gekennzeichnet und damit für eine Auszahlung - sei es bar oder unbar - gesperrt werden. Gleichzeitig wird vom Verfahren eine Mitteilung mit dem Hinweis auf einen Überprüfungsfall an den Abteilungsleiter sowie an den Sachbearbeiter gesandt.

Wenn die Abteilungsleiter/Prüfer eine Mitteilung über einen Überprüfungsfall erhalten, haben sie festzustellen, für welchen Termin die Zahlung veranlaßt ist, um sicherstellen zu können, daß die Prüfung rechtzeitig vorher erfolgt. Diese Feststellung erfolgt dadurch, daß der Fall aufgerufen und der Zahlungstermin ermittelt wird.

Ein Problem stellen die Fälle sofortiger Barzahlung dar. In diesen Fällen hat der Sachbearbeiter den zuständigen Kontrolleur sicherheitshalber mündlich/telefonisch umgehend zu benachrichtigen, um Zeitverzögerungen zu vermeiden.

Gegenstand der Prüfung durch den Abteilungsleiter sind - ausgehend von der aktuell bewilligten Leistung - die Fragen,

- ob die der Entscheidung zugrundeliegenden Daten und Sachverhalte richtig dokumentiert worden sind, und
- ob ggf. das Ermessen fehlerfrei ausgeübt, insbesondere die Ermessensentscheidung hinreichend begründet wurde.

Bei der Prüfung steht dem Abteilungsleiter die gleiche Funktionalität wie dem Sachbearbeiter für die Bearbeitung des Falles zur Verfügung. Bei Bedarf muß er Informationen aus der jeweiligen Akte beziehen. Er wird im Rahmen seiner Schulung darauf entsprechend vorbereitet. Der Umfang der vorzunehmenden Prüfung wird vom Verfahren nicht vorgegeben. Verfügt der Abteilungsleiter die Zahlung ohne erneute Prüfung, so ist er inhaltlich für den Fall (mit)verantwortlich.

Ergibt die Prüfung keine Beanstandungen, verfügt der Abteilungsleiter die Leistung erneut, entfernt dadurch den Merker und gibt so die Leistung zur Zahlung frei.

Stellt der Prüfer Fehler in der Bearbeitung fest, so kann er -jedenfalls offensichtliche- Fehler entweder selbst berichtigen und den Fall erneut verfügen. In diesem Fall erfolgt eine Mitteilung über die Veränderung an den Sachbearbeiter. Bei komplizierteren Sachverhalten, insbesondere bei Zweifeln an der Recht- und Zweckmäßigkeit einer Ermessensentscheidung, sollte der

Prüfer den Fall mit einem entsprechenden Vermerk an den Sachbearbeiter zurücksenden und ihn veranlassen, seine Verfügung zu überprüfen.

Die Tatsache sowie das Ergebnis der Prüfung eines Falls werden protokolliert und sind von den rechnungsprüfenden Stellen zu Zwecken der Überprüfung der Kontrollstrategien gesondert auswertbar.

3.2 Ausfallsicherung

Für den Systemausfall wird sichergestellt, daß die Aufgabenerfüllung vorübergehend auch ohne Nutzung des Dialogverfahrens mit den Akten gewährleistet wird. Zu diesem Zweck werden in der Akte folgende Unterlagen vorgehalten:

- für den Einzelfall relevante Dokumente und Daten, die nicht im DV-System abgelegt sind,
- Ausdrucke mit den Stammdaten des Falles, die bei Änderungen monatlich aktualisiert werden,
- ggf. die durch besondere Funktionalität erzeugten Sachstandsdrucke (komprimierte, besonders aufbereitete Daten des Dialogsystems) für Rechtsämter und Gerichte.

4. Ergonomische Anforderungen an die Hardware

Für die Ausstattung und Gestaltung der Bildschirmarbeitsplätze gilt § 2 Nr. 1 des Tarifvertrages vom 21. Oktober 1981 über die Arbeitsbedingungen der an den in der Verwaltung der Freien und Hansestadt Hamburg eingerichteten Bildschirmarbeitsplätzen tätigen Angestellten. Ergänzend zu den darin in Bezug genommenen Sicherheitsregeln für Bildschirmarbeitsplätze im Bürobereich (GUV 17.8.) gelten die folgenden konkretisierenden bzw. zusätzlichen Anforderungen:

4.1 Bildschirmgeräte:

- Positiv-Darstellung, dunkle Farbgebung auf hellem Hintergrund,
- Flimmerfreiheit: Bildwiederholfrequenz > 70 Hertz,
- Helligkeit und Kontrast regelbar,
- gleichmäßige Schärfe und Helligkeit auch am Bildschirmrand,
- individuelle Einstellbarkeit von
 - repeat-Geschwindigkeit,
 - Auslösepunkt beim Festhalten einer Taste,
 - Cursor-Darstellung (Block bzw. Unterline, Blinken bzw. kein Blinken).
- Zur Festlegung der minimalen Schrifthöhe wird ein Beobachtungsabstand von 600 mm unterstellt.
- Eine generelle Höhenverstellbarkeit ist nicht erforderlich. Sollte im Einzelfall anderweitig keine ergonomische Lösung erreichbar sein, werden Zusätze eingesetzt. Sollten im übrigen in der Ausschreibung Bildschirme mit integrierter Höhenverstellbarkeit angeboten werden, kann dies die Entscheidung positiv beeinflussen.
- Größe des Bildschirms von mind. 14“,
- Drehbarkeit und Winkelverstellbarkeit,
- strahlungsarme Bildschirme: Für die Auswahl sind die Strahlungswerte für das elektrostatische Feld, das niederfrequente elektrische Feld aus der Bildwiederholrate von 40 - 70 Hz und das niederfrequente elektrische Feld aus der Zeilenfrequenz 14 - 70 kHz sowie für die Röntgenstrahlung aus der Bildröhre von Bedeutung.
- keine polybromierten Diphenylether als flammenschutzhemmende Zusätze,
- keine Lüftergeräusche.

4.2 Tastaturen

- deutsche Tastatur, Tastenbelegung mit Schriftzeichen nach DIN,
- flach, max. 30 mm in der Mitte,
- Neigung < 15°,
- farblich hervorgehobene Bedientasten und abgesetzte, mit der Funktion beschriftete Funktionstasten,
- geräuscharmer, spürbarer Anschlag.

4.3 Drucker

- Lautstärke max. 55 dB,
- gut lesbares Schriftbild, Textqualität,
- einfache und sichere Bedienung und Wartung,
- verständliches Handbuch in deutscher Sprache,
- keine dauernden Lüftergeräusche.

5. Ergonomie der Software

Für die ergonomische Gestaltung des Dialogverfahrens gilt die DIN-Norm 66234, Teil 8. Die darin formulierten Anforderungen zur

- Aufgabenangemessenheit,
- Selbstbeschreibungsfähigkeit,
- Steuerbarkeit,
- Erwartungskonformität sowie
- Fehlerrobustheit

werden für das Dialogverfahren „Sozialhilfe“ wie folgt konkretisiert und ergänzt.

5.1 Aufgabenangemessenheit

„Ein Dialog ist aufgabenangemessen, wenn er die Erledigung der Arbeitsaufgabe des Benutzers unterstützt, ohne ihn durch Eigenschaften des Dialogsystems unnötig zu belasten.“

Dies bedeutet:

- Vorgegebene Dialogabläufe werden dem logischen Arbeitsablauf angepaßt.

Beispiel:

Die typische Verarbeitungsfolge: Antragsprüfung, Leistungsberechnung, Leistungsbewilligung, Zahlbarmachung wird vom Verfahren unterstützt. Plausibilitäten werden in jedem Block möglichst frühzeitig geprüft, um unnötige Eingaben zu minimieren.

- Logische Zusammenhänge werden abschließend bearbeitet.

Beispiel:

Die Leistungsberechnung wird abschließend vom System durchgeführt. Es ist nicht erforderlich, Zwischensummen zu bilden oder zu addieren.

- Benutzer(innen) werden nicht durch Systeminterna oder Systemverwaltung belastet.

Beispiel:

Kein Laden von Profilen, keine rechner-spezifischen Datenformate (z.B. bei Datum, Zeit, Beträgen) an der Oberfläche. Nach der Zugangsprüfung automatische Durchleitung bis in die Anwendung.

5.2 Selbstbeschreibungsfähigkeit

„Ein Dialog ist selbstbeschreibungsfähig, wenn dem Benutzer auf Verlangen Einsatzzwecke sowie Leistungsumfang des Dialogsystems erläutert werden können und wenn jeder einzelne Dialogschritt unmittelbar verständlich ist oder der Benutzer auf Verlangen dem jeweiligen Dialogschritt entsprechende Erläuterungen erhalten kann.“

Dies bedeutet:

- Zweck und Leistungsumfang des Dialogverfahrens werden dokumentiert (vgl. Benutzerhandbuch, Schulungsunterlagen, Verfahrensdokumentation nach den einschlägigen Bestimmungen der FHH).
- Möglichkeit zur Selektion.

Beispiel:

Durch Eintragen eines Sterns `*` in bestimmte Felder der Bildschirmmasken wird ein Bildschirmfenster eröffnet, in dem die zu diesem Feld gültigen Werte angezeigt werden. Zu den Werten können - soweit dies sinnvoll ist - Informationstexte mit inhaltlichen Informationen abgefordert werden. Ein oder mehrere der angezeigten Werte können durch Cursorposition oder Ankreuzen ausgewählt und in das Ursprungsfeld übernommen werden. Dadurch werden Fehleingaben und Schreibaufwand reduziert.

- Jeder einzelne Dialogschritt ist unmittelbar verständlich.

Beispiel:

Die Namen der Dialogfunktionen sind eindeutig. Es wird auf Einheitlichkeit und Durchgängigkeit bei der Begriffsbildung geachtet. Der Bildschirmmaskenaufbau wird standardisiert, um die Orientierung auf der Maske zu erleichtern. Der Aufbau der Dialogfunktionen folgt dem logischen Arbeitsablauf.

- Hilfetexte werden situationsbedingt, in wählbarer Ausführlichkeit und auf Wunsch online erläutert.

Beispiel:

In jeder Situation steht den Benutzern(innen) eine Funktion zur Verfügung (einheitlich PFI-Taste), mit der online Hilfsinformationen angefordert werden können. Die Benutzer(innen) können wählen, ob sie Informationen

- zu eventuell vorausgegangenen Fehler hinweisen,
- zur augenblicklich aktiven Funktion oder
- zum Kontext der augenblicklich aktiven Funktion wünschen.

- Die Erläuterungen werden in Umfang und Semantik den Kenntnissen der Benutzer(innen)gruppe entsprechen.

Beispiel:

In den Hilfetexten werden nicht die Grundlagen der Sozialhilfe-Sachbearbeitung erläutert. Auch in den Hilfetexten werden eindeutige und richtige Begriffe gewählt.

5.3 Steuerbarkeit

„Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer die Geschwindigkeit des Ablaufes sowie die Auswahl und Reihenfolge von Arbeitsmitteln oder Art und Umfang von Ein- und Ausgaben beeinflussen kann.“

Dies bedeutet:

- Dialoggeschwindigkeit und Arbeitsablauf sind durch die Benutzer(innen) frei wählbar.

Beispiel:

Es gibt keinen Zeittakt. Die Dialogfunktionen sind als Netzwerk und nicht als Menüsystem organisiert. Dadurch ist es möglich, die nächste gewünschte Funktion direkt - ggf. auch mit gleichzeitigem Wechsel des Falles - anzuwählen. Ungeübte Benutzer(innen) können sich dennoch mit PF-Tasten oder durch *-Selektion in die nächste Funktion „durchhangeln“.

- Möglichkeit zur Unterbrechung des Dialoges.

Beispiel:

Fallbearbeitungen können jederzeit „abgestellt“ werden. Das „Zurückholen“ des Falles ist durch Kommando oder PF-Taste möglich. Durch hohe Modularisierung der Funktionen ist es möglich, die Fallbearbeitung auch nach kleinen logischen Schritten zu unterbrechen, ggf. für einen Fallwechsel auszusetzen und später wieder aufzunehmen.

Es gibt keine vorgeschriebenen Bearbeitungsketten. Die Reihenfolge der Fallbearbeitung wird nur durch logische Zusammenhänge vorgeschrieben (z.B. Zahlbarmachung von Leistungen erst nach Leistungsbewilligung).

- Möglichkeiten zur Stornierung und Rücknahme von Eingaben, Erforderlichkeit expliziter Bestätigungen.

Beispiel:

Versehentlich angewählte Funktionen können durch eine Storno-Taste ohne Datenänderung abgebrochen werden. Durchgeführte Änderungen können bis zu bestimmten Checkpunkten in der Fallbearbeitung (z.B. Berücksichtigung der Änderung in einer Leistungsgewährung) wieder zurückgenommen werden.

Verarbeitungsschritte großer Tragweite (z.B. Löschungen, Auslösung von Rückrechnungen, Kassenanweisungen) werden erst nach expliziter Bestätigung (ggf. durch Schutzwort) ausgelöst.

5.4 Erwartungskonformität

„Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er den Erwartungen der Benutzer entspricht, die sie aus Erfahrungen mit bisherigen Arbeitsabläufen oder aus der Benutzerschulung mitbringen, sowie den Erfahrungen, die sie sich während der Benutzung des Dialogsystems und im Umfang mit dem Benutzerhandbuch bilden.“

Dies bedeutet:

- Einheitliches Dialogverhalten innerhalb des Systems.

Beispiel:

Hoher Standardisierungsgrad in Oberfläche und Dialogsteuerung (gleiche Fehlersituation, gleiche Fehlermeldung; einheitliche Belegung von PF-Tasten; einheitlicher Dialogbedarf bei vergleichbaren Arbeitsabläufen).

- Gleichbleibend gutes Antwortzeitverhalten: Die Antwortzeit beträgt grundsätzlich maximal 2 Sek., nur bei komplexen Berechnungen, einschließlich Rückrechnungen, sind längere Antwortzeiten zu erwarten.

- Rückmeldungen des Systems zur Beurteilung des Zustandes.

Beispiel:

Einsatz einer definierten Hinweiszeile, in der in bestimmten Situationen Rückmeldungen an die Benutzer(innen) gegeben werden (z.B. „Die Funktion wurde abgebrochen, Daten wurden nicht gesichert“). Um einen Gewöhnungseffekt zu verhindern, werden Hinweise nur in besonderen Situationen gegeben (z.B. bei Fehlern, nach Aktivieren von Druckern).

5.5 Fehlerrobustheit

„Ein Dialog ist fehlerrobust, wenn trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben das beabsichtigte Arbeitsergebnis mit minimalem oder ohne Korrekturaufwand erreicht wird. Dazu müssen dem Benutzer die Fehler zum Zwecke der Behebung verständlich gemacht werden.“

Dies bedeutet:

- Keine undefinierten Systemzustände oder Systemabbrüche durch Benutzereingaben.

Beispiel:

Alle unvollständigen oder fehlerhaften Benutzereingaben werden durch Plausibilitätsprüfungen abgefangen. Eindeutig korrigierbare Fehler werden durch das Verfahren korrigiert.

Nach einem Systemabbruch wird den Benutzern(innen) die letzte, ggf. nicht vollständig verarbeitete Dialogfunktion mit den bearbeiteten Daten angezeigt, um eine Überprüfung zu ermöglichen.

- Fehlermeldungen sind verständlich, sachlich und konstruktiv.

Beispiel:

Die Fehlermeldungen werden positiv formuliert (z.B. „Geben Sie bitte das Geburtsdatum an“). Die Fehlerhinweise werden dabei auf das Wesentliche beschränkt.

5.6 Weitere Anforderungen

Über die genannten Konkretisierungen der DIN-Norm hinaus sollen im Dialogverfahren „Sozialhilfe“ die folgenden ergänzenden Anforderungen an Dialogsysteme realisiert werden:

- hoher Verfügbarkeitsgrad,
- inhaltlich richtige, rekonstruierbare Ergebnisse und
- schnelles und korrektes Wiederanlaufen nach Systemabbrüchen.

6. Datenschutz

Das Verfahren und die innerbehördliche Organisation werden so gestaltet, daß sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht werden. Eine detaillierte Darstellung der Datenschutzmaßnahmen ist in der PROSA-Datenschutzkonzeption enthalten, auf die wegen weiterer Einzelheiten Bezug genommen wird. Für die in den Sozialhilfedienststellen Beschäftigten ist folgendes von besonderer Bedeutung:

6.1 Zugriffsberechtigung und -sicherung

Im Rahmen der Zugriffskontrolle (Nr. 5 der Anlage zu § 6 BDSG) ist zu gewährleisten, daß die zur Benutzung eines Systems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können.

Die Vergabe regional und funktional begrenzter Zugriffsberechtigungen und der damit verbundene geringere Einflußbereich des einzelnen Beteiligten bewirkt, daß die Möglichkeiten einzelner Personen, Vorgänge regelwidrig zu beeinflussen, minimiert werden.

Alle Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter haben zunächst die Möglichkeit, auf die Klientendaten des Sachgebiets zuzugreifen, für das sie zuständig sind. Darüber hinaus sollen sie grundsätzlich die Möglichkeit haben, auf die Daten aller Klienten zugreifen zu können, für die ihre jeweilige Sozialhilfedienststelle örtlich zuständig ist. Dies ist erforderlich, um Vertretungen in

nerhalb der Dienststelle kurzfristig und flexibel organisieren zu können (z.B. bei Arbeitsspitzen).

Daten bestimmter Klientengruppen (z.B. Frauenhäuser, Beschäftigte der Sozialdienststellen, die selbst Sozialhilfe beziehen) werden besonders abgeschottet und für den allgemeinen Zugriff gesperrt.

Ein darüber hinausgehender direkter Zugriff auf Klientendaten aus anderen Sozialhilfedienststellen des Sozialhilfeträgers Freie und Hansestadt Hamburg ist nicht erforderlich und wird daher auch nicht realisiert.

Es wird nur ein Zugriff auf solche Funktionen zugelassen, für die ein Sachbearbeiter oder eine Sachbearbeiterin berechtigt ist. Dies ist insbesondere von Bedeutung für die fallunabhängige Berechtigung, Kassenanordnungen zu veranlassen. Sachbearbeiter, die keine Kassenanordnungsbefugnis haben (z.B. während der Einarbeitungszeit), können einen Fall bezüglich der Zahlbarmachung nicht abschließend bearbeiten.

Es werden im übrigen Benutzertypen (z.B. Dienststellenleiter, Abteilungsleiter, Sachbearbeiter mit Kassenbefugnis, Sachbearbeiter ohne Kassenbefugnis, Revisor) eingerichtet, denen die ihrem Aufgabenzuschnitt entsprechenden Kommandos zugeteilt werden. Die einzelnen Benutzer werden dann jeweils diesen Benutzertypen zugeordnet, wodurch eine Übersichtlichkeit bei der Berechtigungsvergabe erreicht wird.

Maßnahmen zur Zugriffssicherung werden auf drei Ebenen realisiert:

- mit Hilfe der Schutzmechanismen von COMPLETE (Sicherheitssystem TOP SECRET),
- mit NATURAL SECURITY sowie
- zusätzlich mit einer in die Anwendung „Sozialhilfe“ integrierten Verwaltung von Benutzern und deren Berechtigungen.

Die Sicherungsmechanismen, ihre Wirkungsweise und ihre Abstimmung miteinander sind in der PROSA-Datenschutzkonzeption dargestellt.

6.2 Verwendung von Arbeitnehmer-Daten

Alle Beschäftigten, die einen Fall im Verfahren „Sozialhilfe“ mit Daten bestimmter Klienten bearbeiten, geben zugleich Informationen über sich selbst ab, die zu unterschiedlichen Zwecken gespeichert und verwendet werden.

6.2.1 Zum Zweck der Eingabekontrolle

Nach Nr. 7 der Anlage zu § 6 BDSG ist zu gewährleisten, daß nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit von wem in Datenverarbeitungssysteme eingegeben worden sind (Eingabekontrolle). Im PROTECTION-LOG wird daher auf Dateiebene dokumentiert,

- wer (Identifikation durch die User-ID)
- wann (Identifikation durch System-Datum und -Zeit)
- in welchem Fall (Identifikation durch das/die Fall-Kennzeichen)
- welche Daten und
- wie (alter und neuer Stand)

geändert hat.

Eine personenbezogene Auswertung des PROTECTION-LOG erfolgt nur im Einzelfall, wenn Tatsachen den Verdacht eines Dienstvergehens oder einer Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten begründen, und - soweit erforderlich - im Rahmen der EDV-Revision. Zugriffsberechtigt sind nur die Systemadministratoren in der DVZ. Das Veranlassen einer Auswertung erfolgt über die Leitstelle. Befugt, solche Auswertungen zu veranlassen, sind die Bezirksamtsleiter, die Verwaltungsdezernenten und die Rechtsämter.

Zur erleichterten Überprüfbarkeit von kassenrelevanten Maßnahmen wird zur Zahlungsanordnung im künftigen Verfahren Sozialhilfe dokumentiert,

- wer (Identifikation durch die USER-ID)
- wann (Identifikation durch System-Datum und -Zeit)
- in welchem Fall (Identifikation durch das/die Fall-Kennzeichen)

eingegabene Daten zur Zahlungsaufbereitung per Datenfernverarbeitung freigegeben hat.

Der Informationsgehalt der gespeicherten Arbeitnehmerdaten besteht in der Aussage, welchen konkreten Fall ein Sachbearbeiter bzw. eine Sachbear

beiterin wann, an welchem Endgerät bearbeitet und welche Veränderungen er/sie in diesem konkreten Fall veranlaßt hat. Nur zu diesem Zweck der Eingabekontrolle dürfen die Daten im Einzelfall ausgewertet werden.

6.2.2 Zu Zwecken der Zugriffskontrolle

Im Rahmen der Zugriffskontrolle (gemäß Nr. 5 der Anlage zu § 6 BDSG) ist zu gewährleisten, daß die zur Benutzung des Systems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden personenbezogenen Daten zugreifen können. Im NATURAL-SECURITY wird daher dokumentiert,

- welcher Benutzer (Identifikation durch User-ID)
- für welche NATURAL-Anwendung berechtigt ist,
- welche NATURAL-System-Kommandos absetzen darf,
- auf welche ADABAS-Dateien lesend bzw. schreibend zugreifen darf.

Die Speicherung wird strikt auf den Zweck der Zugriffskontrolle begrenzt. Änderungen der Zugriffsbefugnisse werden ohne den Grund der Änderung (z.B. Krankheit, Urlaub, Zuständigkeitswechsel pp.) gespeichert. Zugriff auf NATURAL SECURITY hat nur der Datenbank-Administrator.

Ebenfalls zur Zugriffskontrolle wird im künftigen Verfahren - im Rahmen der Anwendung - gespeichert,

- welcher Benutzer (Identifikation durch User-ID)
- welche Zuständigkeit hat,
- welchem Benutzertyp angehört und damit
- welche Funktionen auslösen darf.

Zugriffsberechtigt für diese Benutzer-Datei sind die jeweiligen Vorgesetzten, die berechtigt sind, ihren Untergebenen bestimmte Benutzertypen zuzuordnen. Eine Auswertung erfolgt nur im Einzelfall, wenn aus gegebenem Anlaß geklärt werden muß, wer welche Berechtigungen hat.

6.2.3 Zur Behebung von Fehlern

Fehlerprotokolle zur Dokumentation von Systemfehlern werden in der Leitstelle ausgedruckt. Arbeitnehmerdaten sind darin nicht enthalten, es sei denn, daß ein Anwender die Entstehung bzw. den Zusammenhang eines bestimmten Fehlers in einem Vermerk beschreibt. Fehlerprotokolle werden nur zu dem Zweck verwendet, systembedingte Fehlerquellen zu beseitigen. Personenbezogene Auswertungen finden nicht statt.

6.2.4 Zur Adressierung

Von den Beschäftigten der SO-Dienststellen werden ferner Name, Dienststelle, Abteilung, Zimmer-Nummer sowie Telefonnummer gespeichert. Diese Daten werden zur Gestaltung von Ausdrucken (Bescheiden und Schreiben) verwendet. Die Empfänger sollen damit in die Lage versetzt werden, ihre Ansprechpartner sicher zu erreichen.

7. Vorbereitung der Verfahrenseinführung

Ziele der Umstellungsplanung, die die Verfahrenseinführung vorbereitet, sind insbesondere:

- die termingerechte Einführung des neuen Verfahrens in jeder einzelnen Dienststelle,
- eine zügige Einführung des Verfahrens in der Fläche,
- eine Minimierung zusätzlicher Belastungen für die Beschäftigten während der Umstellung,
- eine Minimierung von Beeinträchtigungen des Dienstbetriebes im Zusammenhang mit der Verfahrenseinführung und
- ein schneller Aufbau des zur Entfaltung der vollen Funktionalität des Verfahrens benötigten Datenbestandes.

Zur Erreichung dieser Ziele wird

- die notwendige Infrastruktur (Räume, Möbel, Leitungen, DV-Geräte) zeitgerecht bereitgestellt,
- die erforderliche Vorbereitung für eine zügige Datennacherfassung getroffen,
- eine Unterstützungsgruppe organisiert, die die Einführung des Verfahrens in den Dienststellen begleitet,
- eine umfassende Qualifizierungsmaßnahme für Sachbearbeiter und Vorgesetzte organisiert und
- die Wirkungsweise und Eignung der getroffenen Maßnahmen während der Einführung in der Modelldienststelle Eimsbüttel (Kerngebiet) besonders erprobt.

Binnen zweieinhalb Jahren nach Einführung der ersten Ausbaustufe soll das Verfahren in allen Sozialdienststellen eingeführt sein. In diesem Zeitraum soll auch die Weiterentwicklung des Verfahrens, d.h. die Einbeziehung der o.g. Aufgaben abgeschlossen sein.

7.1 Unterstützungsgruppe

Für die Vertretung der jeweils zur Schulung abwesenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (durchschnittlich 30 Personen) im Verhältnis 1 : 1 wird eine aus erfahrenen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern bestehende Unterstützungsgruppe eingesetzt. Um zusätzliche Kapazität für die Umstellungsaufgaben zur Verfügung stellen zu können, wird eine Personalgröße von 40 Beschäftigten angestrebt.

Die Aufgabe der Unterstützungsgruppe besteht im wesentlichen darin, während der Einführung des Dialogverfahrens und der Umstellung der Arbeitsabläufe in den jeweils betroffenen Dienststellen den Dienstbetrieb weiterzuführen und zusätzliche Belastungen für die Stamm-Beschäftigten aufzufangen. Dies bedeutet im einzelnen:

- Vertretung der zur Schulung abwesenden Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, also die sachgerechte Wahrnehmung sämtlicher Aufgaben der Sozialhilfesachbearbeitung, und zwar bereits unter Nutzung des neuen Verfahrens;

- Anleitung und Hilfestellung für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter beim Umgang mit der neuen Technik mit und ohne Publikumsverkehr in der ersten Zeit nach deren Rückkehr von der Schulung;
- Unterstützung bei der Datennacherfassung aus den Akten,
- Kooperation mit den anderen an Qualifizierung und Umstellung beteiligten Stellen (PROSA, Schulungspersonal, Dienststellenleitungen), damit evtl. auftretende Fehler und Mängel bei der Umstellungsplanung und Qualifizierung schnell erkannt und behoben werden können.

Die Tätigkeit in der Unterstützungsgruppe stellt hohe Anforderungen an fachliche und soziale Kompetenz und setzt umfassende praktische Erfahrungen in der Sozialhilfesachbearbeitung voraus.

Die Unterstützungsgruppe wird organisatorisch beim Senatsamt für den Verwaltungsdienst - PROSA - angesiedelt. Sie untersteht einer Leiterin bzw. einem Leiter, der der Projektgruppe zugeordnet wird.

Die Mitglieder der Unterstützungsgruppe werden von ihren jeweiligen Stamm-Dienststellen für die Dauer ihrer Mitarbeit in der Unterstützungsgruppe an das Senatsamt für den Verwaltungsdienst - PROSA - abgeordnet.

Vor ihrem Einsatz in den umzustellenden Dienststellen werden sie an einer umfassenden, in mehreren Abschnitten erfolgenden Qualifizierungsmaßnahme teilnehmen, die sie auf ihre Tätigkeit vorbereiten soll. Ein Teil der Mitglieder soll überdies zur Unterstützung von Aufgaben der Projektgruppe (beim Test und der Aufbereitung fachlicher Fragen) herangezogen werden. Die Zuweisung neuer Aufgaben an Mitglieder der Unterstützungsgruppe durch die Dienststellen wird mit dem Senatsbeauftragten PROSA abgestimmt.

Diejenigen Dienststellen, aus denen Sozialhilfesachbearbeiterinnen und -sachbearbeiter für die Unterstützungsgruppe abgezogen werden sollen, können zum 1.7.1990 vorzeitig Ersatzpersonal ggf. im Wege der Ausschreibung suchen.

7.2 Datennacherfassung

Um den Aufwand für die Nacherfassung zu minimieren, werden die im laufenden ADV-Verfahren „Sozialhilfe“ vorhandenen Daten in das neue Verfahren überspielt, soweit es technisch möglich ist.

Die in den Akten vorhandenen Daten sollen mit Hilfe einer Checkliste jeweils rechtzeitig vor der Umstellung so aufbereitet werden, daß die Nacherfassung erleichtert wird.

Die Datennacherfassung wird zunächst von den Mitgliedern der Unterstützungsgruppe unterstützt werden und im übrigen im Rahmen der laufenden Sachbearbeitung mit übernommen. Es wird angestrebt, daß der vollständige Datenbestand innerhalb von drei Monaten nach Einführung des Verfahrens in der jeweiligen Dienststelle zur Verfügung steht.

7.3 Qualifizierung der Benutzer

Zur Qualifizierung der betroffenen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, der Vorgesetzten sowie der Unterstützungsgruppe wird eine besondere Maßnahme von einem erfahrenen und leistungsfähigen Träger der beruflichen Erwachsenenbildung in enger Zusammenarbeit mit der Projektorganisation PROSA entwickelt und umgesetzt.

Dabei wird inhaltlich berücksichtigt, daß die geplante Reorganisation unter Einbeziehung der neuen Technik für die Beschäftigten eine einschneidende Veränderung ihrer bisherigen Arbeitsabläufe darstellt. An dieser Ausgangssituation anknüpfend werden soziale und fachliche Kompetenzen, die zur Erfüllung der inhaltlichen Aufgabe der Sozialhilfe erforderlich sind, ebenso vermittelt wie technische Fertigkeiten. Erarbeitung eines veränderten Berufsbildes und Anwenderschulung sollen gleichwertige Bestandteile des Qualifizierungsprogramms sein.

Organisatorisch und zeitlich wird sichergestellt, daß die Qualifikationsmaßnahme eng mit den Planungen der Projektorganisation PROSA zur Umstellung der Arbeitsabläufe und der Einführung der IuK-Technik in den jeweiligen Dienststellen verzahnt wird.

Wegen weiterer Einzelheiten wird auf das in den Verhandlungen entstandene Arbeitspapier „Anforderungen an die Qualifizierung“ und die Leistungsbeschreibung für die Qualifizierungsmaßnahme verwiesen.

8. Einführungsphase in der Modelldienststelle

Bei der Einsetzung des Projektes PROSA hat der Senat festgelegt, daß das Bezirksamt Eimsbüttel, das nach dem Federführungsprinzip der Bezirksämter für Sozialhilfe zuständig ist, Modelldienststelle werden soll (Drs. 239/88). Nachfolgend wird dargelegt, welche Aufgaben die Modelldienststelle im einzelnen zu erfüllen hat und wie die Einführungsphase dort zu gestalten ist.

8.1 Aufgaben der Modelldienststelle

Nachdem die Projektgruppe (in Zusammenarbeit mit dem Anwenderforum pp.) alle technisch/organisatorischen Maßnahmen, die zur Erreichung der Zielsetzung des Projekts geboten sind, nämlich

- das Dialogverfahren „Sozialhilfe“,
- veränderte Arbeitsabläufe in den Sozialämtern,
- Umstellungsmaßnahmen (Arbeitsplatzausstattung, Umstellungsablauf, künftige Verwendung von Mitarbeitern),
- Maßnahmen zur Qualifizierung sowie
- die Organisation des Routinebetriebs

konzipiert, durchgeplant und z.T. realisiert hat, wird die Modelldienststelle - allgemein zusammengefaßt - die Aufgabe haben, die Eignung der in den verschiedenen Teilbereichen entwickelten Ergebnisse unter den Bedingungen des Publikumsverkehrs erstmals praktisch zu erproben.

8.1.1 Erprobung der Effektivität der Umstellungsabläufe

Zu den Aufgaben der Modelldienststelle gehört es zunächst, die Wirkungsweise und Eignung der von der Projektgruppe vorbereiteten Maßnahmen zur Umstellung der Arbeitsplätze auf das neue Verfahren (vgl. o. Nr. 7) zu erproben.

Sicherzustellen ist, daß

- die notwendige Infrastruktur (Räume, Möbel, Leitungen, DV-Geräte) zeitgerecht bereitsteht,
- die erforderliche Vorbereitung für eine zügige Datennacherfassung getroffen wird,
- eine Unterstützungsgruppe, die die Einführung des Verfahrens in den Dienststellen begleitet, gut vorbereitet und effizient eingesetzt wird und
- eine angemessene Information des Publikums über die Umstellungen/Verfahrensänderungen erfolgt.

Die Aufgabe der Modelldienststelle liegt insbesondere in der Erprobung

- des Zusammenspiels der verschiedenen Stellen, die an der baulichen Herrichtung und Möblierung/Ausstattung der Arbeitsplätze mitwirken,
- des Einsatzes des neu eingeführten Instruments der Unterstützungsgruppe,
- der Datennacherfassung, einschließlich der Überspielung aus dem alten Verfahren,
- der neuen Organisation von Intendanz- und Servicefunktionen (Geschäftsstellen),
- des Zusammenspiels zwischen bereits umgestellten Dienststellen und solchen, die noch nicht an das neue Verfahren angeschlossen sind,

bei laufendem Publikumsverkehr und voller Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs.

Zur Sicherstellung der Akzeptanz des Verfahrens müssen diese Aufgaben sicher beherrscht werden, bevor die Umstellung in den weiteren Dienststellen weitergeht.

8.1.2 Erprobung der Eignung der Qualifizierungsmaßnahme

Zur Qualifizierung der betroffenen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, der Vorgesetzten sowie der Unterstützungsgruppe wird erstmalig eine besondere Maßnahme von einem erfahrenen und leistungsfähigen Träger der beruflichen Erwachsenenbildung in enger Zusammenarbeit mit der Projektorganisation PROSA entwickelt und umgesetzt.

Aufgabe der Modelldienststelle ist es zum einen, inhaltlich zu erproben, ob die Lehrpläne, der Umfang der Schulung und die Materialien für den Einsatz

des Dialogverfahrens (Schulungsunterlagen, Benutzerhandbuch) in der Praxis geeignet sind und die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sowie die Vorgesetzten in die Lage versetzen, effektiv mit dem neuen Verfahren und den veränderten Arbeitsabläufen umzugehen. Es ist auch zu klären, ob und in welchem Umfang Nachschulungen erforderlich und zweckmäßig sind. Hinzu kommt die praktische Bewährung der Organisation; es ist zu erproben, wie die Teilnahme an der Schulung (einschließlich der Teilnahme von Urlaubern, Kranken-Teilzeitbeschäftigten, Neu-Einsteigern, zeitweilig verhinderten Beschäftigten) am effektivsten organisiert wird.

8.1.3 Erprobung der Anwendung im Routinebetrieb

Die von der Projektgruppe entwickelten Programme werden einer gründlichen Qualitätssicherung unterzogen. Die in der Praxis eingesetzten Programme sind systematisch entwickelt, in mehreren Stufen getestet und formell freigegeben worden. Auch wenn mithin keine unfertige Anwendung eingesetzt wird, ist es gleichwohl, insbesondere in der ersten Phase des Echtbetriebs, nicht auszuschließen, daß noch Fehler auftreten, die in den Tests nicht entdeckt worden sind.

Aufgabe der Modelldienststelle ist es insoweit, die Anwendung dem ersten echten Praxistest zu unterziehen und das Zusammenspiel zwischen den Endbenutzern und der künftigen „Leitstelle“ für die Betreuung des laufenden Routineverfahrens zu erproben. In der Modelldienststelle muß eine Organisation entwickelt und erprobt werden, mit der sicherzustellen ist, daß auftretende Fehler und Fragen schnell an die für den Routinebetrieb zuständigen Stellen weitergegeben werden. Die künftige „Leitstelle“ wird ihrerseits sicherzustellen haben, daß gemeldete Fehler zügig behoben und Fragen und Probleme der Endbenutzer sachgerecht gelöst werden. Die Regelung der konkreten Aufgaben und der organisatorischen Anbindung der „Leitstelle“ ist noch offen. Zunächst ist sie Bestandteil der Projektorganisation PROSA.

8.1.4 Erprobung der Eignung der neuen Arbeitsorganisationsform

Die Zielsetzung des Projekts beschränkt sich nicht auf die Einführung eines Dialogverfahrens. Vielmehr soll damit eine umfassende Reorganisation zur Schaffung von ganzheitlich gestalteten Arbeitsabläufen einhergehen. Dies

wird umfangreichere Veränderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation der Sozialämter mit sich bringen.

Ein Teil dieser Veränderungen ist zwingend sofort mit der Einführung des Dialogverfahrens in den je weiligen Dienststellen vorzunehmen, weil die Arbeit mit dem Dialogverfahren ansonsten nicht effektiv zu organisieren wäre. Dies betrifft insbesondere

- die Verteilung der Sachgebiete nach zusammenhängenden Buchstaben- und Gruppen des Alphabets,
- den Abbau von verrichtungsorientierten Spezialisierungen wie z.B. Spezial-sachgebieten für Anträge auf Befreiung von der Rundfunk- und Fernsehgebührenpflicht,
- die Neuorganisation von Intendanz- und Serviceaufgaben,
- die Stichprobenkontrolle durch die Abteilungsleiter,
- die neue Organisation der Zahlstellen.

Aufgabe der Modelldienststelle ist es, diese neuen Organisationsformen der ersten praktischen Erprobung zu unterziehen und, soweit erforderlich, Optimierungen vorzunehmen.

8.2 Organisation der Einführungsphase

Für ein erfolgreiches Gelingen der Einführungsphase ist hinreichend Personal (2.1.) und hinreichend Zeit (2.2) zur Verfügung zu stellen sowie ein möglichst reibungsloses Zusammenwirken der verschiedenen an der Einführung beteiligten Stellen zur Auswertung der Erfahrungen (2.3.) zu organisieren.

8.2.1 Unterstützungsgruppe

Während der gesamten Dauer der Einführungsphase wird die Sachbearbeitung in der Modelldienststelle von den Mitgliedern der Unterstützungsgruppe unterstützt werden. Die Unterstützungsgruppe steht also über mehrere Wochen - nicht nur während der schulungsbedingten Abwesenheit der Sachbearbeiter von ihrem Arbeitsplatz - zur Verfügung.

Ihre wesentlichen Aufgaben werden während dieser Zeit neben der Vertretung der zur Schulung abwesenden Sachbearbeiter

- in der Unterstützung der Nacherfassung,
- im Beistand bei der Lösung auftretender Fehler und Probleme,
- in der Auswertung der Schulungsmaßnahme sowie
- in der Information und Vorbereitung weiterer Dienststellen

liegen.

8.2.2 Zeitraum der Einführungsphase

Die Einführungsphase in der Modelldienststelle beginnt mit der Schulung der Vorgesetzten und anschließend der Schulung der ersten beiden Gruppen von Sachbearbeitern. Danach beginnen die Sachbearbeiter mit dem neuen Verfahren praktisch zu arbeiten, und es findet eine erste Auswertungs- und Konsolidierungsphase statt.

Die Einführungsphase dauert 12 Wochen. In diesem Zeitraum soll auch die Nacherfassung von Daten abgeschlossen werden. Anschließend soll mit der Umstellung der nächsten Dienststelle begonnen werden.

8.2.3 Auswertung der Erfahrungen

Bei der Auswertung der Erfahrungen sind kurz- und mittelfristige Maßnahmen zu unterscheiden: Kurzfristig muß sichergestellt werden, daß festgestellte Fehler in der Anwendung und/oder in der Qualifizierung schnell die zuständigen Stellen erreichen und von dort zügig behoben werden. Auf welchem Wege dies geschieht, muß noch geklärt werden.

Mittelfristig muß insbesondere geklärt werden, ob und inwiefern bestimmte Umstellungsabläufe und Maßnahmen zur Organisation der Schulung für die nächsten umzustellenden Dienststellen geändert werden müssen sowie ob und inwieweit eingeführte Veränderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation optimiert werden können.

Die Gewerkschaften und der Personalrat der Modelldienststelle werden rechtzeitig und umfassend an der Auswertung der Erfahrungen beteiligt. Eine erste Auswertungsrunde soll spätestens 4 Wochen nach Beginn der Einführungsphase stattfinden.

9. Umfassende Modernisierung der Sozialhilfeverwaltung

Das Projekt PROSA ist nicht auf die Entwicklung und Einführung eines Dialogverfahrens beschränkt, sondern war von Anfang an darauf angelegt, die Sozialhilfeverwaltung insgesamt sowohl im Interesse der Bürger zu modernisieren und die Aufbau- und Ablauforganisation in den Sozialämtern auch zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu verändern.

Die Verbesserung des Bürgerservices soll neben den durch die technische Unterstützung zu erreichenden Verbesserungen (wie die schnellere Zahlbarmachung der Leistungen) insbesondere durch eine Verkürzung der Wartezeiten und eine bessere persönliche Hilfe und Beratung erreicht werden. Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter soll neben der umfassenden technischen Unterstützung bei der Fallbearbeitung vor allem die Rückbesinnung auf ganzheitlichere Formen der Sachbearbeitung dienen. Insgesamt wird angestrebt, wieder zu einer ausgewogenen Personalstruktur zu kommen und in stärkerem Maße erfahrenes Verwaltungspersonal einzusetzen, um zwangsweise rekrutierten Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern die Möglichkeit eines Wechsels zu eröffnen.

Zur Erreichung dieser Ziele sind insbesondere folgende Maßnahmen vorgesehen:

- eine Verbesserung der praxisbegleitenden Qualifizierung (9.1.),
- die stärkere Verwirklichung einer ganzheitlichen Sachbearbeitung durch Eingliederung der SO-2- und SO-9-Abteilungen in die allgemeinen Sachgebiete (9.2.),
- eine Veränderung der Öffnungszeiten zur Entzerrung des Publikumsverkehrs (9.3.) sowie
- eine Überprüfung der veränderten Arbeitsabläufe mit dem Ziel einer veränderten Personalbemessung (9.4.).

Die vorstehend beschriebenen Maßnahmen sind nicht zeitgleich mit der Einführung des Dialogverfahrens in der Modelldienststelle vorzunehmen, sondern sollen erst nach einer Phase der Gewöhnung an die Arbeit mit dem neuen Verfahren umgesetzt und erprobt werden. Die gesamte Reorganisation, die mit der Einführung des Verfahrens keineswegs abgeschlossen ist,

soll deshalb in einer zweiten Phase zunächst in einer Dienststelle modellhaft weiterentwickelt werden. Als Dienststelle ist das Sozialamt im Kerngebiet Eimsbüttel vorgesehen.

Mit dieser zweiten Erprobungsphase soll erst etwa 8 - 12 Monate nach Einführung des Verfahrens begonnen werden. Diese Erprobung wird voraussichtlich 6 - 12 Monate in Anspruch nehmen.

Die Federführung für die Vorbereitung (einschließlich der erforderlichen Qualifizierung der Beschäftigten für die veränderten Anforderungen), Begleitung und Auswertung der Erprobungsphase liegt bei der Projektgruppe PROSA. Der Personalrat der vorgesehenen Dienststelle wird rechtzeitig und umfassend beteiligt. Es wird angestrebt, eine externe wissenschaftliche Begleitung zu organisieren.

9.1 Praxisbegleitende Qualifizierung

Die langfristige Sicherstellung der mit PROSA verbundenen Zielsetzungen erfordert eine Verbesserung der Qualifikation der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter und ihrer Vorgesetzten, die durch eine einmalige Veranstaltung im Zusammenhang mit der Einführung nicht erreicht werden kann, sondern laufende praxisbegleitende Maßnahmen erfordert.

In dem Gutachten „PROSA und bürgernahe Sozialverwaltung“ wird zu diesem Zweck insbesondere angeregt, in den Abteilungen der SO-Dienststellen regelmäßig (wöchentlich) fachbezogene Besprechungen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter mit ihren Vorgesetzten einzurichten, die im Rahmen einer Gruppe

- dem einzelnen Mitarbeiter Hilfe bei der Lösung bestimmter fallbezogener Aufgaben und Probleme geben,
- relevante Erfahrungen der Hilfepraxis sammeln, typisieren und in Form praktischer Erfahrungstips für sachgerechte Lösungen aufbereiten,
- innovatorische Wege zu einer zielbezogenen und wirksameren Sozialhilfe gemeinsam erarbeiten und umsetzen sowie
- Hinweise für Dritte (z.B. die Fachbehörde) auf ungelöste Probleme oder neu entstehende Antworten geben können.

Zur Umsetzung dieses Vorschlags soll in der Erprobungsphase in einer Dienststelle überprüft werden,

- wie diese Besprechungen am besten organisiert werden,
- welcher Aufwand entsteht (und bei der Personalbemessung zu berücksichtigen ist) und
- ob die o.g. Ziele erreicht werden.

Neben diesen Maßnahmen wird zu prüfen und zu erproben sein, ob und inwieweit weitere Maßnahmen zur Vertiefung der Fachkenntnisse insbesondere im Hinblick auf Aufgaben der Schwerbehinderten-Abteilung sowie Nachschulungen erforderlich werden.

9.2 Weiterentwicklung des Konzepts für eine ganzheitliche Sachbearbeitung

Schwerpunkte der Erprobung eines Konzeptes zur Weiterentwicklung der ganzheitlichen Sachbearbeitung sollen die Rückführung der Schwerbehindertenabteilung und die Eingliederung der D-Sachgebiete in die allgemeine Sachbearbeitung sein. Es erscheint jedoch nach dem übereinstimmenden Ergebnis der Stellungnahmen nicht zweckmäßig, solche umfassenden Reorganisationsmaßnahmen zeitgleich mit der Einführung des neuen Verfahrens zu betreiben.

Es ist zu erproben, wie sich die Auflösung der o.g. Sachgebiete auf die Effektivität und die Qualität der Dienstleistung für den Bürger, sowie auf den Qualifizierungsbedarf und die Arbeitsbedingungen für die Sachbearbeiter auswirkt.

Darüber hinaus soll bei weiteren Sachgebieten geprüft werden, inwieweit eine Spezialisierung beizubehalten oder eine Integration in die ganzheitliche Sachbearbeitung vorzunehmen ist.

9.3 Öffnungszeiten

Die veränderten Arbeitsabläufe, insbesondere der Wegfall zeitraubender, durch das bisherige Stapelverfahren bedingter Nachbearbeitungsvorgänge,

ermöglicht eine flexiblere und bürgerfreundlichere Handhabung der Öffnungszeiten der Dienststelle. Ziel ist es, die Wartezeiten generell zu verkürzen und soweit wie möglich eine Entzerrung der Publikumsspitzen zu erreichen. Insbesondere folgende Maßnahmen sind zu erproben und umzusetzen:

- Erweiterung der Sprechzeiten unter Berücksichtigung der erforderlichen Arbeitszeiten für die Sachbearbeitung ohne Publikumsverkehr,
- Gestaltung differenzierter Öffnungszeiten (Termine ohne Voranmeldung und Termine nur mit Voranmeldung) zur Ermöglichung einer flexibleren Steuerung des Publikumsverkehrs,
- Ausnutzung der Möglichkeiten zur Entzerrung von Zahltagen.

9.4 Personalbemessung

Die veränderten Arbeitsabläufe und die dadurch erreichbaren Produktivitätsgewinne werden eine Überprüfung des geltenden Personalbemessungssystems erfordern. Dabei soll nicht nur empirisch, sondern auch analytisch vorgegangen werden; da die Aufgabenstruktur durch die Arbeiten des Projekts im Detail bekannt ist bzw. bekanntgemacht werden kann, können die mittleren Bearbeitungszeiten für die Ausführung verschiedener Funktionen im Modell gemessen werden. Für diesen Zweck

- sind für alle Teilaufgaben die Funktionen zu ermitteln, die bei ihrer Erfüllung genutzt werden;
- in einer Versuchsanordnung (mehrere Personen mit unterschiedlicher Fertigkeit, mehrere Durchläufe) die mittleren Zeiten für ihre Benutzung dieser Funktionen festzustellen.

Die durchschnittlichen Zeiten für die Ermittlung des Sachverhalts und für Beratung können nicht ermittelt, sondern müssen vorgegeben werden. Gleiches gilt für die Zeiten zur allgemeinen Verwaltungsarbeit und für persönliche Verteilzeiten, die ebenfalls in Anlehnung an die Ergebnisse anderer Arbeitsuntersuchungen vorgegeben werden müssen. Entscheidend ist es, die Ergebnisse der Analysen und der Vorgaben so transparent wie möglich zu machen.

Die Ergebnisse dieser analytischen Feststellungen werden sodann in der Praxis überprüft.