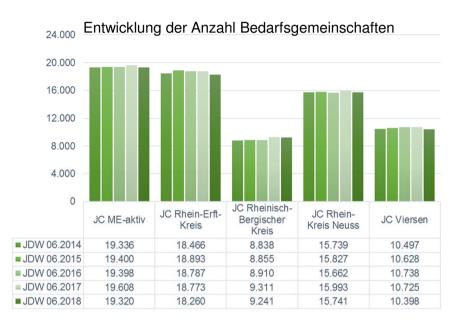
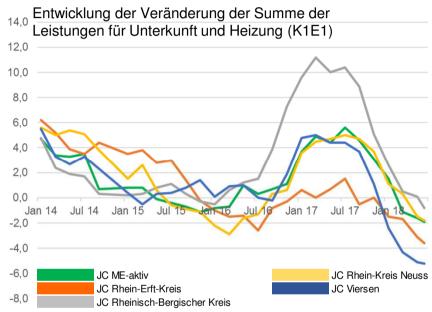


Datenblatt Sozialausschuss 22.11.2018

Entwicklungen im Vergleich der nächsten Nachbarn VT IId





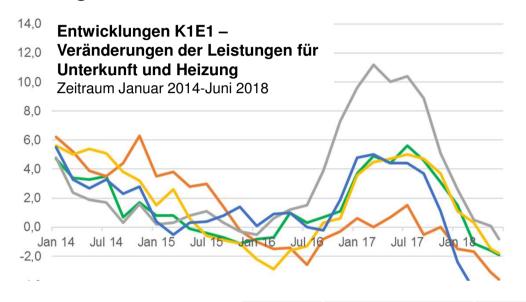


lat lat VII		IC Dhain Erft	JC Rheinisch-				JC Rheinisch- JC Rhein-Erft Bergischer JC Rhein-					
Ist-Ist VJ	JC ME-aktiv	JC Rhein-Erft- Kreis	Kreis	JC Rhein- Kreis Neuss	JC Viersen		JC ME-aktiv	Kreis	Kreis		JC Viersen	
JDW 06.2014	2,0%	2,3%	1,7%	3,2%	1,6%	Mrz 14	3,4%	5,2%	2,4%	5,0%	3,3%	
JDW 06.2015	0,3%	2,3%	0,2%	0,6%	1,3%	Mrz 15	0,8%	3,8%	0,3%	2,6%	-0,5%	
JDW 06.2016	0,0%	-0,6%	0,6%	-1,0%	1,0%	Mrz 16	-0,7%	-1,5%	0,6%	-2,9%	0,9%	
JDW 06.2017	1,1%	-0,1%	4,5%	2,1%	-0,1%	Mrz 17	4,9%	0,0%	11,2%	4,5%	5,0%	
JDW 06.2018	-1,5%	-2,7%	-0,8%	-1,6%	-3,0%	Mrz 18	-1,1%	-1,7%	0,5%	0,3%	-4,3%	

Entwicklung der Leistungen für Unterkunft und Heizung

im Vergleich der nächsten Nachbarn VT Ild





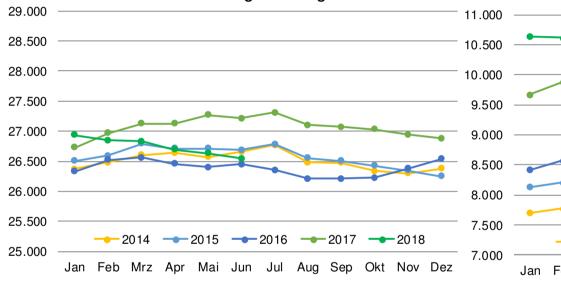


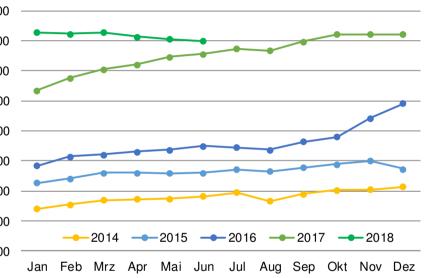
	Jun 14	Jun 14 Jun 15 Jun 16 Jun 17		17	Jun 18				
	Summe LUH JFW	Summe LUH JFW	Summe LUH JFW VJ Diff %	Summe LUH JFW	Summe LUH JFW VJ Diff %	Summe LUH JFW	Summe LUH JFW VJ Diff %	Summe LUH JFW	Summe LUH JFW VJ Diff %
TYP IId	611.113.938	620.364.957	1,5%	621.319.155	0,2%	656.116.292	5,6%	650.585.101	-0,8%
31506 JC Rheinisch-Bergischer Kreis	21.853.082	21.929.560	0,3%	22.102.501	0,8%	24.344.959	10,1%	24.482.462	0,6%
32502 JC Rhein-Erft-Kreis	45.303.132	46.737.746	3,2%	46.211.224	-1,1%	46.426.169	0,5%	45.306.026	-2,4%
36108 JC Viersen	23.969.202	23.994.630	0,1%	24.138.137	0,6%	25.246.183	4,6%	24.246.215	-4,0%
36402 JC Mettmann	48.712.086	48.826.469	0,2%	49.015.302	0,4%	50.993.869	4,0%	50.592.392	-0,8%
36504 JC Rhein-Kreis Neuss	38.479.143	39.049.264	1,5%	38.250.307	-2,0%	39.840.474	4,2%	39.667.516	-0,4%



Entwicklung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten

Entwicklung der ausländischen erwerbsfähigen Leistungsberechtigten





Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

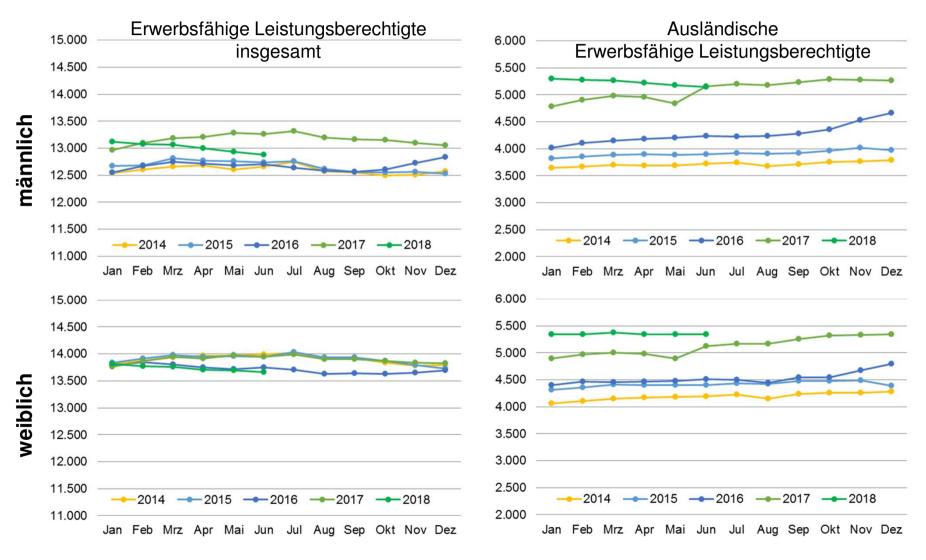
Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	26.603	26.657	26.475	26.375	
2015	26.794	26.689	26.502	26.253	
2016	26.561	26.450	26.210	26.535	
2017	27.126	27.212	27.071	26.883	
2018	26.830	26.546			

	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	7.848	7.913	7.950	8.072	
2015	8.300	8.304	8.390	8.365	
2016	8.605	8.747	8.825	9.461	
2017	10.026	10.277	10.487	10.606	
2018	10.635	10.494			

hier: im Genderblick





hier: Erziehende



Integrationsquote von Erziehenden SGB II Leistungsempfängern* (RVO)

Bestand Erwerbsfähige Leistungsberechtigte (GJDW) und Integrationsquote (GJW) Berichtsmonat Juni 2018

Anteil an allen erwerbsfähigen Integrationsquote Leistungsberechtigten (in %) Ausländer Ausländer **Deutschland Deutschland** Männer Frauen Männer Frauen 29,5 **Erziehende** 36,2 19,7 35,6 10,7 49,7 Alleinerziehende 14,6 17,5 11,0 14,3 23,5 26,2 Erziehende Partner 38.6 14.9 38,8 13,1 35,9 7,0 mit Kindern Nicht-50,3 70,5 25,2 20,6 34,0 16,6 **Erziehende**

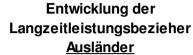
4

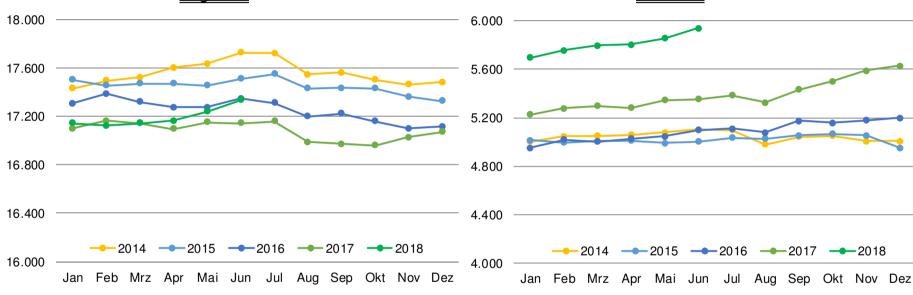
^{*} ELB (Bei den Alleinerziehenden bzw. Partner-BG mit Kindern bezieht sich die Kinderinformation jeweils auf minderjährige (unverheiratete) Kinder. Volljährige (unverheiratete) Kinder unter 25 Jahren bleiben bei der Betrachtung unberücksichtigt. So können in einer "Partner-BG ohne Kinder" durchaus ein oder mehrere volljährige Kinder leben.)

Langzeitleistungsbezieher



Entwicklung der Langzeitleistungsbezieher <u>insgesamt</u>





Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

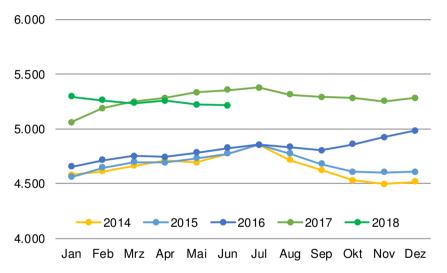
	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	17.523	17.726	17.562	17.484	
2015	17.472	17.510	17.436	17.327	
2016	17.318	17.347	17.224	17.116	
2017	17.144	17.145	16.973	17.073	
2018	17.143	17.335			

	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	5.052	5.102	5.043	5.008	
2015	5.007	5.004	5.055	4.951	
2016	5.002	5.097	5.173	5.200	
2017	5.299	5.354	5.433	5.628	
2018	5.796	5.940			

hier: Jugendliche im Alter zwischen 15 und unter 25 Jahren



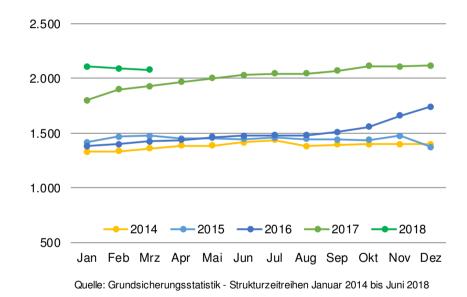
Entwicklung der erwerbsfähigen Leistungsberechtigten unter 25 Jahren



Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	4.663	4.773	4.622	4.516	
2015	4.695	4.774	4.679	4.607	
2016	4.753	4.826	4.805	4.982	
2017	5.250	5.356	5.290	5.282	
2018	5.235	5.214			

Entwicklung der <u>ausländischen</u> erwerbsfähigen Leistungsberechtigten unter 25 Jahren



	Mrz	Jun	Sep	Dez		
2014	1.359	1.417	1.396	1.398		
2015	1.475	1.448	1.440	1.372		
2016	1.426	1.475	1.511	1.739		
2017	1.928	2.033	2.072	2.118		
2018	2.079					

Nicht-erwerbsfähige Leistungsberechtigte

hier: Jugendliche unter 15 Jahren



Entwicklung der nicht erwerbsfähigen Leistungsberechtigten unter 15 Jahren



Quelle: Grundsicherungsstatistik - Strukturzeitreihen Januar 2014 bis Juni 2018

	Mrz	Jun	Sep	Dez	
2014	9.799	9.841	9.873	9.899	
2015	10.105	10.029	10.012	9.990	
2016	9.897	9.884	9.953	10.266	
2017	10.552	10.689	10.784	10.792	
2018	10.715	10.665			

Entwicklung der nicht erwerbsfähigen Leistungsberechtigten im Alter unter 3 Jahren



	Mrz	Jun	Sep	Dez		
2014	2.000	2.049	2.052	2.056		
2015	2.111	2.076	2.055	2.053		
2016	2.027	2.047	2.081	2.205		
2017	2.276	2.323	2.363	2.375		
2018	2.344	2.358				

Die Inanspruchnahme von Leistungen für Bildung und Teilhabe ist gestiegen

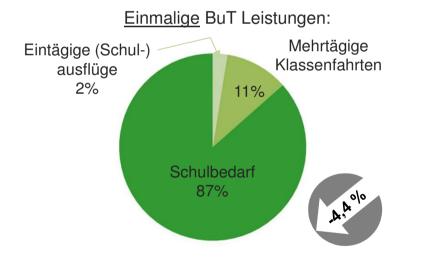


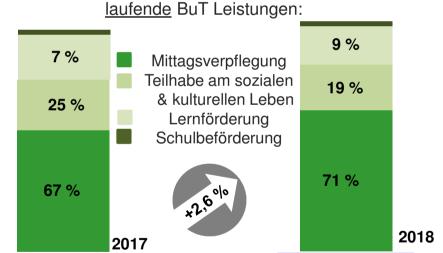
4.763 BuT Leistungsempfänger unter 25 Jahren

Anspruchsberechtigte: Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene im SGB II Leistungsbezug, die das 25. Lebensjahr noch nicht beendet haben und eine allgemeinoder berufsbildende Schule besuchen und keine Ausbildungsvergütung erhalten.



Inanspruchnahme nach Leistungsart:





Im Zeitraum Januar bis September 2018 wurden rd. 2.3 Mio € vom JC aus für BuT Leistungen verbucht

rd. 23.600€ mehr als im Vorjahreszeitraum





Situationsanalyse Widersprüche und Klagen

Steuerungsgespräch

27. September 2018

Die Bestandsituation der Widersprüche ist auf Grund von Altbeständen kritisch

Jobcenter
ME-aktiv

Bundesagentur
für Arbeit

Kreis Mettmann

Quelle: BA Statistik

- Der Bestand an Widersprüchen im JC ME-aktiv ist deutlich höher als im NRW-Schnitt
- Im Vergleich zum Vorjahr ist der Bestand im August (entgegen der Entwicklung in NRW) geringer als noch vor einem Jahr
- Im JC gehen durchschnittlich mehr Widersprüchen ein, als im NRW-Schnitt. Jedoch ist die **Zugang**srate geringer als noch vor einem Jahr.
- Die durchschnittliche Abgangsrate ist deutlich h\u00f6her als in NRW, und bilden einen R\u00fcckstandsabbau ab.

		Jan 18	Feb 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Jun 18	Jul 18	Aug 18	GJW	GJW VJ	lst-lst GJW	lst-lst MW
Abzahl BG	NRW	855.574	856.162	855.558	851.982	848.090	844.536	842.880	841.868	853.450	868.570	-1,7	-3,5
ADZAIII DO	JC ME-aktiv	19.445	19.404	19.385	19.289	19.230	19.173	19.092	19.063	19.342	19.485	-0,7	-3,1
Bestand WS	NRW	45.701	44.951	44.947	45.592	45.165	45.417	44.925	45.372	45.069	43.655	3,2	0,8
Bootana Wo	JC ME-aktiv	4.192	4.124	4.105	4.146	4.002	3.918	4.000	3.991	4.046	3.692	9,6	-0,7
Anteil WS je BG	NRW	5,3%	5,3%	5,3%	5,4%	5,3%	5,4%	5,3%	5,4%	5,3%	5,0%	5,1	
	JC ME-aktiv	21,6%	21,3%	21,2%	21,5%	20,8%	20,4%	21,0%	20,9%	20,9%	18,9%	10,4	
Zugang WS	NRW	10.664	11.894	12.083	10.974	11.554	10.479	12.122	11.979	11.372	11.236	1,2	-5,5
Zagang VVO	JC ME-aktiv	346	373	370	357	265	244	426	255	347	382	-9,2	-57,3
Zugangsrate WS	NRW	1,2%	1,4%	1,4%	1,3%	1,4%	1,2%	1,4%	1,4%	1,3%	1,3%		
	JC ME-aktiv	1,8%	1,9%	1,9%	1,9%	1,4%	1,3%	2,2%	1,3%	1,8%	2,0%		
Abgang WS	NRW	9.705	13.129	11.710	10.370	11.959	10.238	12.570	11.960	11.375	10.888	4,5	3,4
Abgaing VVO	JC ME-aktiv	358	441	389	316	409	328	344	264	349	330	5,8	-2,6
Abgangssrate	NRW	1,1%	1,5%	1,4%	1,2%	1,4%	1,2%	1,5%	1,4%	1,3%	1,3%		
WS	JC ME-aktiv	1,8%	2,3%	2,0%	1,6%	2,1%	1,7%	1,8%	1,4%	1,8%	1,7%		

Rund die Hälfte der eingegangenen Widersprüche sind auf drei Sachgebiete zurück zu führen.

Jobcenter
ME-aktiv

Bundesagentur
für Arbeit

Kreis Mettmann

Quelle: BA Statistik

- Fast jeder zweite Widerspruch im Bestand ist auf das Sachgebiet "Aufhebung und Erstattung" zurück zu führen.
- Der hohe Anteil im Sachgebiet "Aufhebung und Erstattung" resultiert aus Widersprüchen vor 2018.
- 2018 sind vergleichsweise überdurchschnittlich viele Widersprüche in folgenden Sachgebieten eingegangen:
 - Zugangsvoraussetzungen SGB II
 - Einkommen / Vermögen
 - Kosten für Unterkunft und Heizung

Anteil Widersprüche im Bestand nach Sachgebiet	Zugangsvoraus- setzungen SGB II	Einkommen / Vermögen	Leistungen zur Eingliederung in Arbeit	Regelleistung / Mehrbedarfe	Kosten für Unterkunft und Heizung	sonstige Leistungen zum Lebensunterhalt	Sanktionen	Aufhebung und Erstattung	Verpflichtung anderer	andere Gründe
Nordrhein-Westfalen	8,8%	17,6%	1,4%	2,0%	11,2%	3,1%	3,4%	25,9%	0,5%	26,0%
JC Mettmann	14,9%	8,7%	0,8%	0,6%	6,7%	1,2%	2,3%	47,9%	0,6%	16,4%
Anteil eingegangene Widersprüche (JFW) nach Sachgebiet*	Zugangsvoraus- setzungen SGB II	Einkommen / Vermögen	Leistungen zur Eingliederung in Arbeit	Regelleistung /	Kosten für Unterkunft und Heizung	sonstige Leistungen zum Lebensunterhalt	Sanktionen	Aufhebung und Erstattung	Verpflichtung anderer	andere Gründe
Nordrhein-Westfalen	14,9%	8,7%	1,3%	0,6%	6,7%	1,2%	2,3%	47,9%	0,6%	15,9%
JC Mettmann	30,5%	11,5%	3,3%	1,0%	11,1%	2,1%	3,9%	25,8%	0,4%	10,3%

Rund die Hälfte der Widersprüche sind 2018 auf drei Sachgebiete zurück zu führen.

Quelle: BA Statistik



Zugangsvoraussetzungen SGB II

677 – 31%

Einkommen & Vermögen

256 - 12 %

Kosten für Unterkunft und Heizung

247 - 11%

Aufhebung & Erstattung

572 - 26%

§ 9 Hilfebedürftigkeit 28 %

§ 11 Einkommen 11%

§ 22 Abs. 1 Heiz- & Nebenkosten 4%

§ 7 Leistungsberechtigte 3%

§ 12 Vermögen

§ 22 Abs. 1 Grundmiete 4%

§ 8 Erwerbsfähigkeit

§37 Antragserfordernis

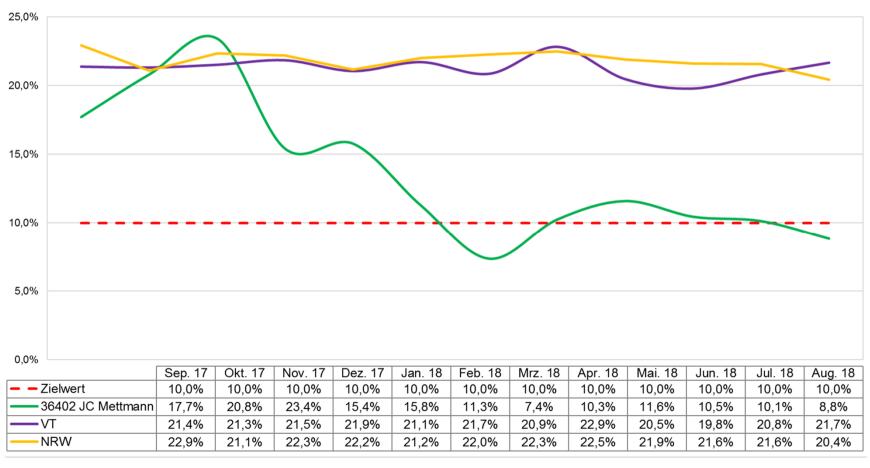
§ 22 Abs.6 Umzugskosten

§ 22 Abs.5 Umzug U25

Im Jobcenter sind vergleichsweise wenig Stattgaben von Widersprüche vermeidbar.

Quelle: BA Statistik





Der Anteil vermeidbarer Stattgaben in identifizierten Sachgebieten sind geringer als im NRW-Schnitt

Jobcenter

ME-aktiv

Bundesagentur
für Arbeit

Kreis Mettmann

O 1		\sim		٠,
Quel	IΦ.	(:00	kn	п
QUUI	10.	\sim	וערוי	

		Jan 18	Feb 18	Mär 18	Apr 18	Mai 18	Jun 18	Jul 18	Aug 18	JFW
RD NRW	Alle	21,2%	22,0%	22,2%	22,5%	22,0%	21,6%	21,6%	20,4%	21,6%
	Leistungsberechtigte	18,1%	18,5%	16,6%	20,7%	20,0%	23,9%	20,4%	22,5%	19,8%
	Hilfebedürftigkeit	17,9%	18,6%	17,5%	15,4%	16,5%	18,7%	16,6%	20,5%	17,6%
	Zu berücksichtigendes Einkommen	22,2%	23,7%	24,2%	23,7%	22,6%	22,8%	22,8%	21,9%	22,9%
	Angemessenheit Grundmiete	19,3%	22,5%	20,7%	19,8%	20,9%	17,6%	18,4%	17,5%	19,6%
	Angemessenheit Heiz- /Nebenkosten	28,0%	24,0%	30,0%	26,9%	26,1%	23,2%	23,8%	23,6%	25,7%
	Aufhebung und Erstattung	29,7%	29,7%	29,4%	29,7%	28,3%	28,1%	29,8%	26,8%	28,9%
JC ME-aktiv	Alle	15,8%	11,5%	7,4%	10,6%	11,8%	10,5%	10,1%	8,8%	10,8%
	Leistungsberechtigte	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	25,0%	5,6%
	Hilfebedürftigkeit	2,3%	11,1%	3,4%	11,3%	4,4%	3,7%	9,1%	4,9%	6,5%
	Zu berücksichtigendes Einkommen	3,8%	10,2%	6,5%	5,4%	11,8%	7,1%	17,9%	9,4%	8,7%
	Angemessenheit Grundmiete	20,0%	8,3%	6,7%	8,3%	6,3%	10,0%	0,0%	12,5%	9,0%
	Angemessenheit Heiz- /Nebenkosten	20,0%	15,4%	4,3%	21,4%	30,0%	12,5%	11,1%	20,0%	15,3%
	Aufhebung und Erstattung	25,5%	12,6%	8,7%	16,1%	15,8%	22,1%	11,7%	14,9%	15,8%

- 2018 wären von 2.832 Wiedersprüchen insgesamt 305 Widersprüche vermeidbar gewesen (Quote JFW 10,8%).
- In den beiden Sachgebieten "Heiz- & Nebenkosten" und "Aufhebung und Erstattung" liegen die Anteile jeweils über 10%.
- Rund zwei Drittel (67%) vermeidbare Widersprüche sind auf fehlerhafte Rechtsanwendung zurück zu führen. 28% gehen auf fehlerhafte Sachverhaltsermittlung und 5% auf Dokumentationsprobleme zurück.

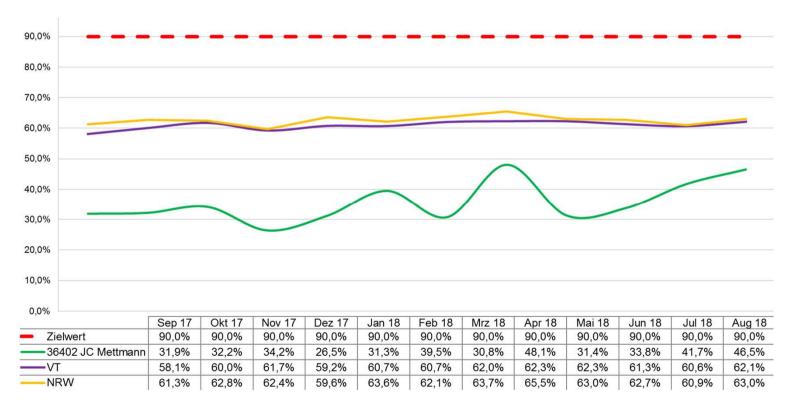
Die Erledigungsdauer von Widersprüchen ist im Jobcenter vergleichsweise hoch

Jobcenter
ME-aktiv

Bundesagentur
für Arbeit

Kreis Mettmann

- Quelle: BA Statistik
- Der Anteil der Widersprüche, welche binnen 3 Monaten erledigt werden ist steigend, jedoch weiterhin unter dem NRW-Schnitt. Im August wird der Qualitätsstandard mit 46,5% weiterhin verfehlt.
- Die Bearbeitungsdauer von fast jedem fünften Widerspruch dauert länger als ein Jahr. Dieser Anteil ist doppelt so hoch als im NRW-Schnitt (JC 21%, NRW 10%)



Die Entwicklung der Klagen ist risikobehaftet.

Quelle: BA Statistik



- Die **Klagequote** im Jobcenter (45%) ist deutlich höher als in NRW (29%). Die Quote beschreibt das Verhältnis zwischen Anzahl erhobener Klagen und Anzahl erledigter Widersprüche; Es werden nur die erledigten Widersprüche berücksichtigt, die zurückgewiesen bzw. teilweise stattgegeben wurden.
- Der Anteil der Klagen gemessen an Anzahl der Bedarfsgemeinschaften ist im JC doppelt so hoch wie im NRW-Schnitt.
- Im JC gehen vergleichsweise mehr Klagen zu als in NRW.
- In den letzten 12 Monaten konnten die Zugänge in Summe nicht durch Abgänge von Klagen in Summe kompensiert werden.

		Jan 18	Feb 18	Mrz 18	Apr 18	Mai 18	Jun 18	Jul 18	Aug 18	GJW	GJW VJ	lst-lst GJW	lst-lst MW
Bestand Klagen	NRW	25.120	25.235	25.354	25.340	25.555	25.694	25.782	26.486	25.413	25.299	0,4	4,0
	JC ME-aktiv	848	874	891	878	901	895	890	887	869	787	10,4	6,7
Anteil Klagen je	NRW	2,9%	2,9%	3,0%	3,0%	3,0%	3,0%	3,1%	3,1%	3,0%	2,9%	2,2	
BG	JC ME-aktiv	4,4%	4,5%	4,6%	4,6%	4,7%	4,7%	4,7%	4,7%	4,5%	4,0%	11,2	
Zugang Klagen	NRW	1.775	1.982	2.099	1.673	2.080	1.922	2.114	2.206	1.918	1.859	3,2	13,6
	JC ME-aktiv	87	97	97	48	70	69	93	68	75	70	6,4	-8,1
Zugangsrate	NRW	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%	0,2%		
Klagen	JC ME-aktiv	0,4%	0,5%	0,5%	0,2%	0,4%	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%	0,4%		
Abgang Klagen	NRW	1.575	1.782	2.014	1.650	1.801	1.742	1.972	1.727	1.776	1.758	1,0	-8,5
	JC ME-aktiv	66	71	80	61	47	75	98	71	70	64	10,1	18,3
Abgangsrate Klagen	NRW	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%		
	JC ME-aktiv	0,3%	0,4%	0,4%	0,3%	0,2%	0,4%	0,5%	0,4%	0,4%	0,3%		

Hoher Anteil an Untätigkeitsklagen bei vergleichsweise geringer Erfolgsquote von Klagen

Quelle: BA Statistik

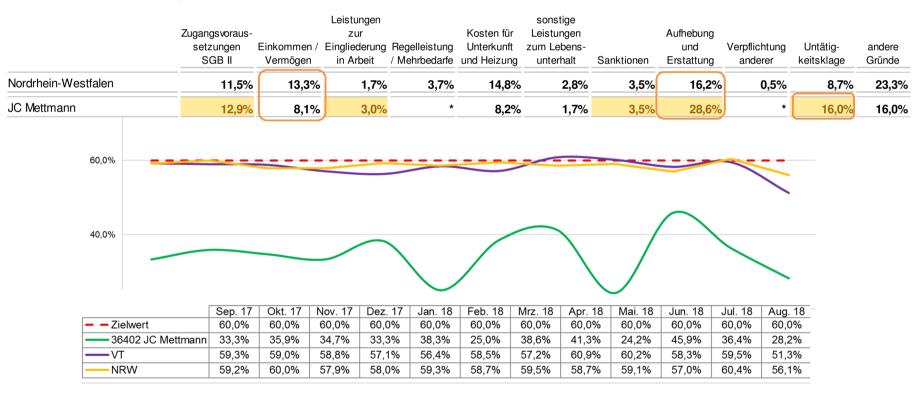
Jobcenter
ME-aktiv

Bundesagentur
für Arbeit

Kreis Mettmann

9

- Fast jede dritte **Klage** im **Bestand** ist auf das Sachgebiet "Aufhebung und Erstattung" zurück zu führen. Unter Einbezug des Sachgebietes "Einkommen und Vermögen" ist der Anteil beider Sachgebiete ebenfalls höher als im NRW-Schnitt (JC 37%, 30%).
- Das JC verzeichnet derzeit den dritthöchsten Anteil an "Untätigkeitsklagen" in NRW.
- Im JC ist jede dritte Klage erfolgreich, jedoch liegt das JC damit unter dem NRW-Schnitt und schafften den Qualitätsstandard nicht.



^{*)} Aus Datenschutzgründen und Gründen der statistischen Geheimhaltung werden Zahlenwerte von 1 oder 2 und Daten, aus denen rechnerisch auf einen solchen Zahlenwert geschlossen werden kann, anonymisiert.

© JC ME-aktiv



Konzept zur Widerspruchbearbeitung im Jobcenter ME-aktiv

1. Sachstand

Der Bestand an Widersprüchen im JC ME-aktiv ist seit Jahren deutlich höher als im NRW-Schnitt. Im gleitenden Jahreswert (Stand August 2018) waren es 4.046 Widersprüche, dies entspricht einem Anteil Widersprüche je BG von 20,9 %. In NRW gesamt liegt der Anteil bei 5,3 %.

In Abstimmung mit beiden Trägern hat die Geschäftsführung des JC ME-aktiv eine "Situationsanalyse Widersprüche und Klagen" erstellt und im Steuerungsgespräch am 27.09.2018 die daraus definierten Handlungsfelder vorgestellt.

Auf dieser Grundlage haben die Träger die Geschäftsführung beauftragt, zum Steuerungsgespräch am 29.10.2018 ein Konzept zum nachhaltigen Abbau des Bestandes Widersprüche vorzulegen.

Bereits seit September 2018 werden in der Widerspruchsstelle wöchentlich donnerstags ausschließlich Alt-Widersprüche bearbeitet.

Der Bestand an Widersprüchen wurde von August bis Oktober (Stand 15.10.) von 3.978 auf 3.699 reduziert.

2. Priorisierung der identifizierten Handlungsfelder

Die auf der Grundlage der Analyse definierten Handlungsfelder werden wie folgt priorisiert:

Priorität 1

- S Abbau der Widerspruchsbestände.
- S Reduzierung der Zugangsrate Widersprüche im Monatswert von 1,8 % auf NRW-Wert (aktuell 1,3 %).

Priorität 2

- S Themenspezifische Defizite in der Leistungsgewährung zu den bereits identifizierten Feldern
 - Aufhebung und Erstattung
 - o Zugangsvoraussetzungen SGB II
 - o Einkommen / Vermögen
 - Kosten der Unterkunft und Heizung

grundlegend analysieren und Mitarbeiter qualifizieren (Erweiterung der Themenfelder ggf. im Rahmen der Fehlerauswertung und sonstiger Analysen).

Priorität 3

- Steigerung des Anteils erledigter Widersprüche < 3 Monate (aktuell GJW JC 35,7 % auf NRW-Schnitt (aktuell 62,2 %).
- S Qualität der Widerspruchsbescheide verbessern mit dem Ziel, die Erfolgsquote Klagen auf NRW-Schnitt zu steigern (GJW JC 34,6 %, NRW 58,6 %).



3. Steuerungsmaßnahmen

Abbau der Widerspruchsbestände

- S Neubesetzung von zwei vakanten Stellen im Team SGG. (zusätzlich zur Stellenausschreibung Nachfrage bei benachbarten JC bzgl. befristeter Mitarbeiter mit zeitnahem Vertragsende und Übernahmeangebot durch das JC ME-aktiv).
- S Temporäre Verstärkung des Teams SGG durch zwei erfahrene Leistungssachbearbeiter mit juristischer Ausbildung, die vorrangig neue Widersprüche mit leichtem bis mittelschweren Anforderungen bearbeiten. Freiwerdende Ressourcen der originären SGG-Sachbearbeitung werden zum Bestandsabbau genutzt.
- S Bearbeitung ausschließlich von Alt-Widersprüchen wöchentlich donnerstags durch alle SGG-Sachbearbeiter (Fortsetzung der im August begonnenen Maßnahme). Wöchentliche Auswertung der erledigten Alt-Widersprüche.
- S Konsequente Nutzung von Kurzbescheiden zur Reduzierung des Zeitumfangs bei der Erstellung der Widerspruchsbescheiden. Fachaufsichtliche Begleitung durch Teamleitung anhand von Stichproben.
- S Qualitätssteigerung durch Spezialisierung unter Beachtung der individuellen Kompetenzen der Mitarbeiter der Widerspruchsstelle.

Reduzierung der Zugangsrate Widersprüche

- S Beraterischer Ansatz in den Leistungsteams Eine für den Kunden transparente Entscheidung vermeidet Widerspruchsverfahren. Es wird darauf hingewirkt, dass Entscheidungen / Bescheide (insbesondere zu Ungunsten der Kunden) erklärend transparent gemacht werden. Ein Ansatz ist die Qualifizierungsreihe "Leistungsrechtliche Beratung", welche die Beratungskompetenzen der Mitarbeitenden ausbauen und etablieren soll.
- Sensibilisierung der operativen Mitarbeiter
 Die Vermeidung von Widersprüchen durch transparente Kommunikation gegenüber Kunden betrifft alle operativen Teams. Insbesondere den Eingangszonen kommt hier eine besondere Bedeutung zu, indem sie bei Kundenanliegen nicht aktiv auf die Möglichkeit des Rechtsweges hinweisen, sondern ein klärendes Gespräch bei der Leistungssachbearbeitung terminieren.
- Anhörung im Widerspruchsverfahren
 Bei Widerspruchseingängen wird gemäß gültiger Geschäftsanweisung ein Anhörungsverfahren eingeleitet. Durch dieses Instrument wird den Kunden die getroffene Entscheidung (sofern eine Abhilfe nicht möglich ist) nochmals erläutert. Ziel hierbei ist die Rücknahme des Widerspruchs.

 (umgesetzt mit GA Nr. 13/2017 vom 12.10.2017)
- Identifizierung von Kunden, die generell Widerspruch gegen Bescheide einlegen Insbesondere Kunden, die mit den Inhalten des WS-Bescheides überfordert sind und daher gegen einzelne bzw. generell gegen jede Entscheidung Widerspruch einlegen wird im Rahmen eines nachgeholten Anhörungsverfahrens die Rechtslage im persönlichen Gespräch dargestellt.



Themenspezifische Defizite in der Leistungsgewährung

- S Teamscharfe Erfassung der spezifischen Fehler bei der Leistungsgewährung, die zu Widersprüchen führen durch
 - Auswertungen aus dem IT-System "Falke" (Realisierbarkeit wird aktuell geprüft),
 - o Alternativ durch händische Erfassung im Team SGG (Laufzettel).
- § Auswertung der Fehlererfassung im Team Qualitätsmanagement
 - o Rückkopplung in die betroffenen Teams
 - o Identifizierung von Qualifizierungsbedarfen
 - Nachhaltung der Qualifizierungsmaßnahmen durch den Personalbereich.
- § Teamübergreifende Qualifizierung durch Jobcenter-Trainer oder externe Anbieter.

Steigerung des Anteils erledigter Widersprüche < 3 Monate

S Temporäre Verstärkung des Teams SGG durch zwei erfahrene Leistungssachbearbeiter mit juristischer Ausbildung, die vorrangig neue Widersprüche mit leichtem bis mittelschweren Anforderungen bearbeiten (siehe Abbau der Widerspruchsbestände).

Qualität der Widerspruchsbescheide verbessern, Erfolgsguote Klagen steigern

- S Temporäre Spezialisierung im SGG-Team auf Sachgebiete. Sichtung und personenscharfe Zuordnung der Widersprüche durch TL / stellv. TL.
- § 1 SB als Backup für komplexe Fälle.
- § Bearbeitung von Widerspruch und Klage durch die selbe Sachbearbeitung.

4. Wirkungserwartung

Ausgehend von 3.500 Widersprüchen im Bestand zum 31.10.2018 und einem monatlichen Abbau des Bestandes um 300 Widersprüche sinkt die Bestandsquote bis 31.03.2018 auf 10,5 % (= 2.000 Widersprüche).

Meilensteine

31.10.2018	3.500 Widersprüche
30.11.2018	3.200 Widersprüche
31.12.2018.	2.900 Widersprüche
31.01.2018	2.600 Widersprüche
28.02.2018	2.300 Widersprüche
31.03.2018	2.000 Widersprüche

Zur Erreichung des NRW-Schnitts (Bestandsquote aktuell 5,3 %) ist ein weiterer Abbau von 1.000 Widersprüchen notwendig. Bei weiterem kontinuierlichen Abbau in der oben genannten Größenordnung ist dieses Ziel im Juli 2019 erreichbar.

Durch die direkte Bearbeitung von eingehenden Widersprüchen (leicht bis mittelschwer) und durch die temporär zusätzlichen Mitarbeiter im Team SGG wird die Erledigungsquote < 3 Monate bereits in der Abbauphase der Altbestände positiv beeinflusst.



Die signifikante und dauerhafte Steigerung der schnellen Bearbeitung neu eingehender Widersprüche ist jedoch erst zu erwarten, wenn sich die Bestandszahlen deutlich reduziert haben.

gez. Franz Heuel 22.10.2018