

**27.02.2017**

**Drucksache 043/17**

Ergebnisse der Organisationsuntersuchung im Sachgebiet "Aufgaben des Schwerbehindertenrechts"

<b>Gremium</b>	<b>Sitzungsdatum</b>	<b>Beschlussstatus</b>	<b>Beratungsstatus</b>
Ausschuss für Soziales, Familie und Gleichstellung	15.03.2017	Kenntnisnahme	öffentlich

<b>Organisationseinheit</b>	Arbeit und Soziales
<b>Berichterstattung</b>	Dezernent Torsten Göpfert

<b>Budget</b>
<b>Produktgruppe</b>
<b>Produkt</b>

<b>Haushaltsjahr</b>	<b>Ertrag/Einzahlung [€]</b>
	<b>Aufwand/Auszahlung [€]</b>

**Beschlussvorschlag**

# Sachbericht

## 1 Vorbemerkung

Mit dem Zweiten Gesetz zur Straffung der Behördenstruktur in Nordrhein-Westfalen vom 30. Oktober 2007 wurden die Aufgaben nach dem Schwerbehindertenrecht, die früher den 11 Versorgungsämtern zugeordnet waren, mit Wirkung vom 01. Januar 2008 auf die Kreise und kreisfreien Städte übertragen. Ziel der Kommunalisierung war es, den Bürgerinnen und Bürgern die Verwaltungsdienstleistungen vor Ort anzubieten.

Die Aufgabe wird bis heute als Pflichtaufgabe zur Erfüllung nach Weisung wahrgenommen. Die Bezirksregierung Münster wurde als landesweite Aufsichts- und Widerspruchsbehörde bestimmt. Oberste Aufsichtsbehörde ist das Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen.

## 2 Statistik- und Kennzahlen

### 2.1 Behindertenstatistik nach Kommunen

Eine Behinderung ist gegeben, wenn der „Grad der Behinderung“ (GdB) mindestens 20 und maximal 40 beträgt. Eine Schwerbehinderung liegt vor, wenn der GdB mindestens 50 beträgt. Hinzu können noch diverse Merkzeichen kommen, die auf besondere gesundheitliche Schädigungen hinweisen.

2016	GdB 20 - 40	GdB 50 - 100	Gesamt
Bergkamen	4.895	7.562	12.457
Bönen	1.703	2.648	4.351
Fröndenberg	1.937	3.132	5.069
Holzwickede	1.486	2.669	4.155
Kamen	4.146	7.149	11.295
Lünen	8.788	14.416	23.204
Schwerte	4.706	8.047	12.753
Selm	2.574	4.096	6.670
Unna	5.589	9.716	15.305
Werne	2.770	4.354	7.124
<b>Kreis Unna</b>	<b>38.594</b>	<b>63.789</b>	<b>102.383</b>

Im Kreis Unna lebten zum 31.12.2016 insgesamt 102.383 Menschen mit einer festgestellten Behinderung; dies sind über 25% der Gesamtbevölkerung des Kreises.

Die **Schwer**behindertenquote<sup>1</sup> (GdB  $\geq$  50) ist im Kreis Unna mit 16,18% (31.12.2015) vergleichsweise hoch; nur im Ennepe-Ruhr-Kreis und im Verbund Dortmund/Bochum/Hagen ist sie höher. Damit ist für mehr als jede/n sechste/n Einwohnerin und Einwohner im Kreis Unna eine Schwerbehinderung anerkannt.

---

<sup>1</sup> Mit der Schwerbehindertenquote wird der Anteil schwerbehinderter Menschen in Bezug auf die Bevölkerungszahl der jeweiligen Kommune dargestellt.

## 2.2 Kennzahlen

### 2.2.1 Erledigungsquote

Die Erledigungsquote gibt an, in welchem Umfang die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger im jeweiligen Bezugszeitraum abgewickelt werden können. Sie kann ein Indikator für ordnungsgemäße Aufgabenerfüllung sein; ein Wert von nahe 100% ist anzustreben.

Erledigungsquote	2012	2013	2014	2015	2016
Erstanträge Unna	102,98%	100,93%	104,02%	91,12%	<b>112,17%</b>
Erstanträge NRW	100,11%	100,22%	100,47%	98,79%	99,70%
Änderungsantr. Unna	103,42%	100,93%	103,57%	87,32%	<b>111,99%</b>
Änderungsantr. NRW	100,91%	100,46%	100,28%	99,28%	99,86%
Nachprüfungen Unna	102,15%	101,11%	102,25%	97,84%	<b>87,57%</b>
Nachprüfungen NRW	94,59%	100,32%	99,82%	95,58%	96,33%
Widersprüche Unna	96,92%	100,91%	103,14%	102,14%	<b>89,72%</b>
Widersprüche NRW	97,97%	100,08%	103,28%	99,51%	99,84%

### 2.2.2 Bearbeitungsdauer

Die Bearbeitungsdauer gibt an, wie lange die Bürgerinnen und Bürger durchschnittlich auf die Erledigung ihres Anliegens warten müssen - von der Antragstellung bis zum Bescheid. Sie ist ein maßgeblicher Indikator für eine bürgerfreundliche und effiziente Aufgabenerledigung.

Bearbeitungsdauer	2012	2013	2014	2015	2016
Erstanträge Unna	3,61	3,42	3,42	4,01	<b>4,14</b>
Erstanträge NRW	2,94	2,90	3,74	3,36	3,37
Änderungsantr. Unna	3,64	3,45	3,47	4,00	<b>4,24</b>
Änderungsantr. NRW	3,01	2,95	3,39	3,09	3,18
Nachprüfungen Unna	4,84	3,90	4,05	4,08	<b>4,63</b>
Nachprüfungen NRW	4,19	4,36	4,82	5,40	5,27
Widersprüche Unna	3,19	3,23	3,33	3,31	<b>3,65</b>
Widersprüche NRW	3,29	3,45	3,50	3,45	3,51

## 3 Organisationsuntersuchung

Aus den Statistik- und Kennzahlen wird deutlich, dass es sich um einen antragsintensiven Aufgabenbereich mit einer ausgesprochen hohen Fallzahl handelt. Schwankungen bei den tatsächlichen Personalressourcen machen sich unmittelbar bei den Erledigungsquoten und Bearbeitungszeiten bemerkbar.

Anlass für die Organisationsüberprüfung war das Entstehen von Bearbeitungsrückständen und Überlastungen bei hohen Ausfallzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, insbesondere durch Langzeiterkrankungen in **2015**. Hier kam es in Einzelfällen zu langen Bearbeitungszeiten, zu Mängeln in der Erreichbarkeit der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und somit zu einer Erhöhung des Beschwerdeaufkommens.

Die Firma Allevo Kommunalberatung GmbH hat von Mai bis Oktober 2016 im Sachgebiet „Aufgaben des Schwerbehindertenrechts“ eine Organisationsuntersuchung durchgeführt. Dies sind die wichtigsten zentralen Erkenntnisse und Empfehlungen:

- Die Bearbeitungsdauer von Verfahren kann durch verschiedene Maßnahmen in vielen Fällen verkürzt werden.  
*Die Erinnerungsintervalle für die Lieferung von Befundberichten sind in der Summe um 4 Wochen verkürzt worden. Die Eingangsbestätigung und die Anforderung der Befundberichte erfolgen jetzt zeitgleich spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Antragseingang. Eine verlässliche Vertretungsregelung ist eingeführt.*
- Das bestehende System der Fallverteilung ist unpraktisch und kompliziert und sollte durch eine Verteilung nach dem Buchstaben-Prinzip ersetzt werden.  
*Hierbei handelt es sich um einen der wichtigsten und zentralen Ansatzpunkte. Zurzeit werden Umzüge innerhalb des Kreishauses geplant. Dann soll auch auf den Fluren ein neues Barriere freies Leit- und Orientierungssystem geschaffen werden. Sobald die Umzüge vollzogen sind, wird die Empfehlung aufgegriffen, die Fälle nach einem Buchstabensystem - unter Berücksichtigung der jeweiligen persönlichen Arbeitszeiten - neu zu verteilen. Dann gibt es auch für jeden Bürger und jede Bürgerin eindeutige Ansprechpartner.*
- Ein Front-Office wird nicht benötigt. Die allgemeinen Öffnungszeiten der Kreisverwaltung sollten wieder eingeführt werden. Der reine Telefondienst sollte ausgebaut werden, da der meiste Kundenkontakt sich am Telefon abspielt.  
*Die Auswertung des Publikumsverkehrs zeigt, dass es pro Woche durchschnittlich nur 80 persönliche Kundenkontakte gibt. Dies rechtfertigt kein besonderes Front-Office. Auch die eingeschränkten Öffnungszeiten am Dienstag- und Donnerstagvormittag werden nach vollzogenem Umzug wieder aufgegeben. Die Notwendigkeit zum Ausbau des Telefondienstes wird zunächst beobachtet und hängt wesentlich davon, ob das Telefonaufkommen - trotz angestrebter verkürzter Bearbeitungszeiten - unverändert hoch bleibt.*
- Die bestehende Aufbauorganisation ist sinnvoll.  
*Es handelt sich um ein Sachgebiet innerhalb des Fachbereiches Arbeit und Soziales. Eine weitere Untergliederung, etwa in Produktverantwortung, ist nicht beabsichtigt.*

Für das Jahr **2016** kann bereits ein positives Zwischenfazit gezogen werden. Die ersten Steuerungsmaßnahmen greifen: Die Bearbeitungsquote konnte gegenüber dem Vorjahr um 11,4% gesteigert werden und erreicht so wieder das Niveau der Vorvorjahre. In 2016 wurden insgesamt **17.594 Anträge** bearbeitet, davon

- 4.756 Erstanträge,
- 7.239 Änderungsanträge,
- 3.198 Nachprüfungen und
- 2.401 Widersprüche.

Abschließend sei noch darauf hingewiesen, dass landesweit die Einführung der vollelektronischen Akte im Schwerbehindertenbereich geplant ist. Für den Kreis Unna kommt die Einführung Ende 2017/Anfang 2018 in Betracht. Damit werden dann noch einmal fundamentale Auswirkungen auf Abläufe und Geschäftsprozesse verbunden sein. So ist z.B. temporär der Personaleinsatz für das Scannen zu erhöhen, während mittelfristig das Archiv im Hansa-Berufskolleg aufgelöst und der tägliche Pendelverkehr eingestellt werden kann.

**Anlagen**  
keine