

Große Anfrage

**der Abgeordneten Christiane Blömeke, Katharina Fegebank, Phylliss Demirel,
Heidrun Schmitt, Anja Hajduk (GRÜNE) und Fraktion vom 23.10.12**

und Antwort des Senats

Betr.: Personelle Ausstattung und Organisation der Allgemeinen Sozialen Dienste

Die Allgemeinen Sozialen Dienste (ASD) haben die Aufgabe, Kinder vor Gefährdungen zu schützen und Eltern bei der Wahrnehmung ihrer Erziehungsaufgaben zu beraten und zu unterstützen. Bei Bedarf bewilligen die ASD-Fachkräfte weiter gehende erzieherische Hilfen. Wenn Kinder in öffentlicher Betreuung zu Tode kommen – wie im Fall der zwölfjährigen Chantal im Januar 2012 – stellt sich die Frage, inwieweit die Allgemeinen Sozialen Dienste in der Lage sind, flächendeckend den Kinderschutz auftrag des Achten Sozialgesetzbuches zu erfüllen.

In den letzten Jahren sind die Arbeitsweisen und Organisationsstrukturen verändert und die personelle Ausstattung des ASD gestärkt worden. Als Konsequenz aus dem tragischen Tod der siebenjährigen Jessica im April 2005 und in Umsetzung der Empfehlungen des Sonderausschusses „ Vernachlässigte Kinder“ wurden zahlreiche Maßnahmen realisiert: die Einrichtung zehn neuer Mobilitätsstellen im Rahmen des Handlungskonzeptes „Hamburg schützt seine Kinder“, die Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu Kinderschutzfachkräften oder die Einsetzung von Kinderschutzkoordinatoren. Zudem wurden die Arbeitsabläufe (Eingangs-, Fall- und Netzwerkmanagement) durch Einführung einheitlicher Verfahren und Standards optimiert und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Allgemeinen Sozialen Dienste bei Verwaltungsaufgaben entlastet. Darüber hinaus wurde Anfang des Jahres 2009 vom schwarz-grünen Senat eine Qualitätsoffensive bei den Allgemeinen Sozialen Diensten gestartet. Im Zuge dieser Qualitätsoffensive wurden 30 zusätzliche Personalstellen eingerichtet.

Trotz dieser Bemühungen werden Arbeitsüberlastung und Personalfluktuaton immer wieder als erhebliche Probleme geschildert. Es gibt wiederholt Überlastungsanzeigen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Allgemeinen Sozialen Dienste. Insbesondere die Einrichtung eines Großraumbüros für die ASD-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter im Bezirk Bergedorf hat zu zahlreichen Beschwerden geführt. Hohe Krankenstände und die Schwierigkeit, freie Stellen zügig und qualifiziert nachzubesetzen, kennzeichnen die aktuelle Situation. Zuletzt hat die von Prof. Dr. Christian Schrappner (Universität Koblenz) durchgeführte Organisationsanalyse erhebliche Defizite aufgezeigt. Die Arbeitsfähigkeit einzelner ASD-Abteilungen sei demnach nicht gegeben. Die Fallzahlen pro Mitarbeiter seien in vielen Abteilungen sehr hoch, sodass Risikolagen nicht qualifiziert überprüft werden könnten und externe Erziehungshilfen schneller verfügt werden. Auch der Folgebericht der Innenrevision zum Fall Chantal stellt strukturelle Defizite in der Aufgabenwahrnehmung der Allgemeinen Sozialen Dienste fest. Die Behörde für Arbeit, So-

ziales, Familie und Integration (BASFI) hat als Reaktion auf das Lagebild für das Jahr 2013 ein workflow-basiertes Personalbemessungssystem angekündigt. Eine Fallzahlbegrenzung pro Fachkraft – analog zur Regelung bei den Amtsvormündern – lehnt die BASFI derzeit ab. Personalverstärkungen bei den Allgemeinen Sozialen Diensten sind im Doppelhaushalt 2013/2014 nicht vorgesehen.

Wir fragen den Senat:

Der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) der Hamburger Bezirksämter hat einen komplexen und verantwortungsvollen Auftrag. Er hat mit jungen Menschen und Familien zu tun, die sich oft in sehr belastenden Lebenssituationen befinden. Das Erkennen und Beurteilen von Hilfebedarfen und das daraus folgende angemessene Handeln setzen einen kompetenten Umgang mit den fachlichen Grundlagen voraus und verlangen eine besondere Haltung im Zugang zu Lebensverhältnissen und Hilfeerwartungen von Menschen. Ebenso anspruchsvoll ist die Organisation der Arbeit. Der ASD kann das Eingehen von Fällen zunächst nicht steuern. Das staatliche Wächteramt erfordert die Prüfung aller eingehenden Anliegen unabhängig von schon bestehenden Belastungssituationen. In Krisensituationen muss zum Schutz von Kindern sofort reagiert werden. Laufende Fälle müssen ebenso qualifiziert bearbeitet werden wie täglich neu eingehende Anliegen und das berechnete Interesse von Bürgern, Auskünfte zu erhalten und kompetent beraten zu werden.

Vor dem Hintergrund des besonders anspruchsvollen Auftrags sieht der Senat auch weiterhin die Notwendigkeit besonderer Maßnahmen zur Stabilisierung des ASD. Die vom Vorgängersénat bereits eingeleiteten Schritte werden fortgesetzt und weiterentwickelt. Neue Maßnahmen wurden auf den Weg gebracht. So wurde im Rahmen des Regierungswechsels die im Haushalt zu knapp kalkulierte Veranschlagung der Hilfen zur Erziehung wieder angehoben auf einen realistischen Betrag. Darüber hinaus werden mit dem weiteren Ausbau Sozialräumlicher Hilfen und Angebote mehr und neue Unterstützungsmöglichkeiten für die vom ASD betreuten Familien geschaffen.

In den Jahren 2011/2012 wurden 41,39 neue Stellen zur Mitwirkung des ASD in sozialräumlichen Netzwerken eingerichtet. Durch Eingruppierung in die Vergütungsgruppe E 10 wurde ab dem 1. Januar 2012 eine bessere Bezahlung der ASD-Fachkräfte erreicht. Personalstellen im ASD sind von Personalkonsolidierungsmaßnahmen der Bezirksämter ausgenommen und werden zügig nachbesetzt. Die Personalfluktuatión konnte gemildert werden. Die Anzahl der vakanten Stellen konnte im Zeitraum vom 31. Dezember 2011 bis 30. September 2012 um 58 Prozent reduziert werden (Vakanz am 31. Dezember 2011: 28,88; am 30. September 2012: 12,13; Gesamtbestand am 30. September 2012: 342,48 Stellen).

Alle Fachkräfte des Hamburger ASD erhalten Schulungen zur Diagnose von Kindeswohlgefährdung und zur sozialpädagogischen Diagnostik, um Handlungssicherheit bei der Entwicklung passgenauer Unterstützungsangebote für Kinder, Jugendliche und ihre Familien und dem Schutz von Kindern zu fördern. Derzeit haben etwa drei Viertel der ASD-Fachkräfte diese Fortbildung vollständig absolviert. Für neu eingestellte Fachkräfte werden laufend Kurse zur Unterstützung der Einarbeitung und eine Schulung der Kinderschutzdiagnostik durchgeführt.

Mit dem Start von JUS-IT im Mai 2012 steht nun eine Software zur Verfügung, durch die Geschäftsprozesse strukturiert und mit allen für die Bearbeitung und Entscheidung erforderlichen Informationen, Hilfsmitteln und Dokumenten am Arbeitsplatz versehen werden. Durch eine vereinheitlichte, zentrale Datenhaltung und Datenverwaltung werden das Finanz- und Fachcontrolling unterstützt und den Jugendämtern verbesserte Steuerungsgrundlagen zur Verfügung gestellt. Die Implementation eines neuen IT-Systems und die damit verbundene Veränderung von Routinen stellt für alle Beteiligten in der Einführungsphase eine Herausforderung dar. Um den Umgang mit dem neuen IT-System zu fördern, schulen Trainer von Dataport direkt vor Ort in den ASD-Abteilungen. Die Kapazitäten und Erreichbarkeiten des Supports zur Bearbeitung von Anliegen der Anwenderinnen und Anwender wurden erweitert. Zwischen den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren der ASD-Dienststellen und der Fachlichen Leitstelle des Projekts JUS-IT finden regelmäßige Treffen zur Bearbeitung der Anliegen der

Anwender/-innen statt. Mit der Einführung von JUS-IT wurden gleichzeitig die Startvoraussetzungen zur Erarbeitung eines Personalbemessungssystems geschaffen. Um die eingeleiteten Bemühungen zur Stabilisierung des ASD nachhaltig zu sichern, haben die Bezirksämter und die zuständige Fachbehörde im Juni 2012 mit der Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems begonnen. Zu Beginn des Jahres 2013 wird die Jugendhilfeinspektion ihre Arbeit aufnehmen.

Um die trotz der beschriebenen Maßnahmen noch bestehenden Qualifizierungsbedarfe im ASD zu erkennen und zügig angehen zu können, hat der Senat im April 2012 die Erarbeitung eines sogenannten Organisationslagebildes in Auftrag gegeben. Dazu wurde in der Zeit vom 7. bis 11. Mai 2012 unter Leitung von Prof. Schrapper (Universität Koblenz/Landau) eine Befragung aller ASD-Fachkräfte und der (übergeordneten) Leitungen in den Bezirksämtern sowie eine Befragung der mit dem ASD befassten Fachkräfte und Leitungen der zuständigen Fachbehörde durchgeführt.

<http://www.hamburg.de/contentblob/3546916/data/asd-bericht-uni-koblenz.pdf>

Den von Prof. Schrapper ausgesprochenen Empfehlungen folgend, haben alle Bezirksämter Maßnahmen zur Stabilisierung der Arbeitssituation eingeleitet, die der jeweils besonderen Ausgangslage jeder einzelnen ASD-Abteilung gerecht werden. Die behördenübergreifende Lenkung erfolgt durch die Steuerungsgruppe Jugendhilfe, der der Staatsrat der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration, der für die Bezirksangelegenheiten zuständige Staatsrat sowie die Bezirksamtsleitungen angehören. Nach übereinstimmender Einschätzung der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie, Integration (BASFI), der Finanzbehörde und der Bezirksämter haben Maßnahmen zur Stabilisierung der Personalsituation höchste Priorität. Mit der Reduzierung der Personalfuktuation wurden bereits positive Ergebnisse erreicht.

Dies vorausgeschickt, beantwortet der Senat die nachfolgenden Fragen wie folgt:

1. *Wie hat sich die Personalausstattung der Allgemeinen Sozialen Dienste (Soll- und Ist-Stellen) im Jahr 2011 und in diesem Jahr bis zum Stichtag 30.09.2012 entwickelt? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Gesamtübersicht Sozialpädagogische Fachkräfte (ohne Leitung, ohne Verwaltungskräfte, ohne Sozialräumliche Hilfen und Angebote)				
Bezirksamt	Stichtag 31.12.2011		Stichtag 30.09.2012	
	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen
Region 1/ASD 1	23,66	21,18	13,16	13,5
Region 1/ASD 2			11,26	11,93
Region 2/ASD 1	34,01	34,76	16,75	16,93
Region 2/ASD 2			16,5	15,5
Region 3/ASD 1	19,18	16,81	10,25	8,75
Region 3/ASD 2			8,93	5,39
HH-Mitte *)	76,85	72,75	76,85	72,00
JA 1/ASD 1	11,63	9,95	11,33	11,28
JA 1/ASD 2	11,00	10,10	11,30	11,06
JA 2/ASD 1	10,00	8,10	9,50	9,28
JA 2/ASD 2	11,00	11,20	11,50	11,41
Altona	43,63	39,35	43,63	43,03
JA I/ASD	10,50	10,50	11,00	11,14
JA II/ASD	17,28	14,65	16,75	16,32
JA III/ASD	10,75	8,18	10,78	8,66
Eimsbüttel	38,53	33,33	38,53	36,12
JA 1/ASD 1	11,35	9,20	8,38	8,99
JA 1/ASD 2	8,00	6,63	7,25	7,01
JA 1/ASD 3	6,00	4,88	7,89	6,89
JA 2/ASD 1	10,00	6,17	9,58	8,98

Bezirksamt	Stichtag 31.12.2011		Stichtag 30.09.2012	
	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen
JA 2/ASD 2	6,00	4,87	8,26	6,25
Hamburg-Nord	41,35	31,75	41,35	38,12
JA 1/ASD 1	10,50	9,92	10,50	10,08
JA 1/ASD 2	9,00	8,84	9,00	9,68
JA 2/ASD 1	8,25	7,96	8,25	8,19
JA 2/ASD 2	7,50	7,50	7,50	7,05
JA 2/ASD 3	8,75	8,02	13,81	12,07
JA 3/ASD 1	11,00	11,33	11,00	12,21
JA 3/ASD 2	9,51	7,46	9,51	11,09
JA 3/ASD 3	10,75	10,74	10,70	9,64
Wandsbek	75,26	71,77	80,27	80,01
ASD 1	10,51	7,79	11,65	11,65
ASD 2	9,50	10,22	8,30	8,52
ASD 3	5,50	6,72	5,56	6,06
Bergedorf	25,51	24,73	25,51	26,23
JA 1/ASD 12	22,36	22,26	21,11	20,45
JA 2/ASD 12	16,48	14,05	15,23	14,39
Harburg	38,84	36,31	36,34	34,84

Quelle: Stichtagserhebung der Bezirksamter auf der Grundlage der jeweiligen Verwaltungsgliederungspläne

*) Für den Stichtag 31. Dezember 2011 ist nur eine Angabe auf Ebene der Regionen möglich.

Um eine nahezu 100-Prozent-Besetzung des ASD Hamburg-Mitte zu erreichen, wurden bisher alle freie Stellen der Regionen verwandt, um möglichst schnell geeignetes Personal zu gewinnen. Dies hat zu einer hohen Anzahl von Fremdbuchungen geführt. Eine Festlegung, welcher Abteilung welcher Stellenanteil zugeordnet werden kann, war bei diesem erhöhten wechselseitigen Buchen bisher auch mit erhöhtem Zeitaufwand nicht möglich. Für die Zukunft hat sich das Bezirksamt Hamburg-Mitte bemüht, die Fremdbuchungen zu bereinigen. Für den Stichtag 30. September 2012 wurde mit besonderem Aufwand im Hinblick auf die Beantwortung der Frage 14. eine Aufteilung vorgenommen. Zukünftig wird sich das Bezirksamt bemühen, eine Differenzierung nach Abteilungen vorzunehmen.

Zur Entwicklung der Personalausstattung in 2011 siehe Drs. 20/3410.

2. *Wie viele ASD-Fachkräfte sind im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 im Eingangsmanagement und wie viele im Fallmanagement tätig? Bitte nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen aufschlüsseln.*

Die Frage kann im Einzelnen nicht beantwortet werden. Grundsätzlich nehmen in den Bezirksamtern alle fallzuständigen Fachkräfte in den ASD-Abteilungen jeweils sowohl Aufgaben des Eingangsmanagements als auch des Fallmanagements wahr (sogenannte Einheitssachbearbeitung), damit in der Praxis der Einsatz nach Arbeitsaufkommen und Besetzung variabler gestaltet werden kann.

Eine feste Zuordnung zum Eingangs- oder Fallmanagement hat sich nach bisherigen Erfahrungen der meisten Bezirksamter nicht bewährt. Für den Einsatz im Eingangsmanagement sind unterschiedliche Modelle entwickelt worden, weit überwiegend wird ein täglich, wöchentlich oder monatlich rollierendes System angewandt.

Besonderheiten:

- Im Bezirksamt Bergedorf wird generell das Eingangsmanagement für den gesamten Bezirksamtsbereich im ASD 3 bearbeitet. Gleichwohl werden dort auch Einzelfälle im Fallmanagement mit vermutlich kürzeren Laufzeiten geführt. Zum Stichtag 30. September 2012 waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umfang von 6,06 Vollzeitäquivalenten (5,56 Stellen) eingesetzt.
- Das Bezirksamt Harburg setzt für das Eingangsmanagement bei JA 1 und JA 2 jeweils 4,00 Vollzeitäquivalente (6,00 und 4,00 Stellen) ein.

- Das Bezirksamt Wandsbek hat in den Abteilungen JA 2/ASD 1 und JA 2/ASD 3 sowie JA 3/ASD 1 grundsätzlich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter variabel jeweils für das Eingangs- und Fallmanagement eingesetzt.

3. *Wurden in den Jahren 2011 und 2012 zusätzliche Hilfskräfte (zum Beispiel als geringfügig Beschäftigte) in den ASD-Abteilungen eingesetzt?*

Wenn ja:

3.1 *Wie viele Hilfskräfte wurden mit welchem Stundenumfang in welchen ASD-Abteilungen eingesetzt?*

Ja, im Übrigen siehe nachstehende Aufstellung:

Hilfskräfte

Bezirksamt	01.01. – 31.12.2011		01.01. – 30.09.2012	
	Anzahl	Stundenumfang	Anzahl	Stundenumfang
Region 1/ASD	3	568	6	501
Region 2/ASD	0	0	1	128
Region 3/ASD	1	176	1	208
Hamburg-Mitte *)	4	744	8	837
JA I/ASD	0	0	2	100
JA II/ASD	1	30	3	142
Eimsbüttel	1	30	5	242
JA 1/ASD 2	0	0	1	390
JA 1/ASD 3	1	1794	1	1794
JA 2/ASD 1	1	1794	2	2038
JA 2/ASD 2	0	0	1	156
Hamburg-Nord	2	3.588	5	4.378
JA 1/ASD 1	0	0	1	265
JA 1/ASD 2	0	0	2	1053
JA 2/ASD 1	1	50	1	187,5
JA 2/ASD 2	0	0	1	630
JA 2/ASD 3	1	726	1	1014
JA 3/ASD 1	1	300	1	1820
JA 3/ASD 2	0	0	1	528
JA 3/ASD 3	0	0	1	259
Wandsbek	3	1.076	9	5.756,5
ASD 1	1	39	1	39
ASD 2	1	42,5	1	51
ASD 3	1	29,25	1	29,25
Bergedorf	3	110,75	3	119,25

Quelle: Angaben der Bezirksämter

*) siehe Fußnote zu Frage 1.

3.2 *Mit welchen Aufgaben wurden die Hilfskräfte betraut?*

- Organisation und Vorbereitung von Hilfeplangesprächen
- Protokollarbeiten
- Verwaltungsunterstützung
- Unterstützung in der Fallarbeit
- Dateneingabe JUS-IT

3.3 *Über welchen beruflichen Hintergrund beziehungsweise über welche Ausbildung verfügen diese Hilfskräfte?*

- Verwaltungsfachangestellte
- Sozialpädagogin im Ruhestand

- Kaufmännische Ausbildung
- Pflegerische und handwerkliche Berufe
- Berufe im Bereich Medien und Drucktechnik
- Studenten

4. *Wie viele ASD-Fachkräfte haben im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 parallel zu ihrer Tätigkeit im ASD im Rahmen eines Masterstudienganges studiert?*

Die erfragten Daten werden vom Senat mangels rechtlicher Grundlage nicht erhoben. Eine Umfrage unter den Beschäftigten hat ergeben, dass in den Jahren 2011 und bis zum Stichtag 30. September 2012 14 Beschäftigte parallel zu ihrer Tätigkeit im ASD im Rahmen eines Masterstudienganges studiert haben. Da die Umfrage aus Rechtsgründen nur freiwillig und anonym durchgeführt werden durfte, handelt es sich dabei um einen Näherungswert.

5. *Wie stellt sich das Verhältnis von ASD-Fachkräften mit einer mindestens fünfjährigen Berufserfahrung und Berufsanfängerinnen und -anfängern im Jahre 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 in den jeweiligen ASD-Abteilungen dar?*

Siehe Anlage 1.

6. *Welche Maßnahmen zur Einarbeitung und Anleitung von Berufsanfängern werden in den ASD-Abteilungen ergriffen? Ist in allen ASD-Abteilungen das sogenannte Tandem-Programm etabliert? Wenn nicht, wo ist es noch nicht etabliert? Warum nicht? Bis wann soll es etabliert werden?*

In allen ASD-Abteilungen sind differenzierte Einarbeitungskonzepte für neue Fachkräfte in der Regel seit Jahren etabliert.

Dazu gehören zum Beispiel:

- Einarbeitungs-/„Willkommensordner“
- Hospitationen in angrenzenden Arbeitsbereichen
- Einarbeitung in die jeweiligen Sozialräume
- verpflichtende Teilnahme an Qualifizierungsmaßnahmen des Sozialpädagogischen Fortbildungszentrums (SPFZ) der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration
- interne Fortbildungsveranstaltungen.

Das „Tandem-Programm“ wird dahin gehend angewendet, dass erfahrene Fachkräfte eine „Patenschaft“ für die praktische Einarbeitung neuer Mitarbeiter im ASD übernehmen. Diese „Patenschaften“ von erfahrenen Fachkräften oder Mentoren (in der Regel eine nicht mehr im ASD tätige Fachkraft mit langjähriger ASD-Erfahrung) für eine qualifizierte und verbindliche Anleitung sind grundsätzlich flächendeckend eingeführt.

7. *In wie vielen und welchen ASD-Abteilungen sind im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 individuelle beziehungsweise kollektive Überlastungsanzeigen gestellt worden? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Anzahl der Überlastungsanzeigen vom 1.1.2012 bis 30.09.2012		
Bezirksamt	individuell	kollektiv
Region 1	21	2
Region 2	4	
Region 3		1
Hamburg-Mitte *)	25	3
Region 2/ASD 2	1	
Altona	1	0
JA 2/ASD	17	1

Bezirksamt	individuell	kollektiv
JA 3/ASD	9	1
Eimsbüttel	26	2
JA 1/ASD 2	4	
JA 1/ASD 3	4	
JA 2/ASD 1	7	
JA 2/ASD 2	5	
Hamburg-Nord	20	0
JA 1/ASD 1		1
JA 1/ASD 2		1
JA 2/ASD 1		1
JA 2/ASD 2		1
Wandsbek	0	4
ASD 2	4	
Bergedorf	4	0
Region Harburg-Kern/ ASD 121	1	
Region Süderelbe/ASD 121		1
Region Süderelbe/ASD 122		1
Harburg	1	2

Quelle: Angabe der Bezirksamter

*) siehe Fußnote zu Frage 1.

Zu 2011 siehe Drs. 20/3410.

8. *Wie stellt sich die Personalfuktuation in den Allgemeinen Sozialen Diensten im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 dar? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Fluktuation im ASD für die Zeit vom 01.01. bis 30.09.2012 (Vollzeitäquivalente) - nur Fachkräfte		
Bezirksamt	Abgänge	Zugänge
Region 1	6,00	7,75
Region 2	3,50	4,17
Region 3	4,48	5,25
Hamburg-Mitte *)	13,98	17,17
Region 1/ASD 1	1,50	0,00
Region 1/ASD 2	0,00	0,50
Region 2/ASD 1	0,00	0,00
Region 2/ASD 2	0,00	2,50
Altona	1,50	3,00
JA 1/ASD	0,33	1,00
JA 2/ASD	2,44	4,72
JA 3/ASD	3,44	4,54
Eimsbüttel	6,21	10,26
JA 1/ASD 1	0,00	1,00
JA 1/ASD 2	3,00	2,50
JA 1/ASD 3	3,00	3,00
JA 2/ASD 1	3,89	1,00
JA 2/ASD 2	2,00	2,75
Hamburg-Nord	11,89	10,25
JA 1/ASD 1	1,64	3,00
JA 1/ASD 2	4,00	3,00
JA 2/ASD 1	2,00	1,52
JA 2/ASD 2	2,26	0,00
JA 2/ASD 3	3,00	2,64
JA 3/ASD 1	0,00	3,72
JA 3/ASD 2	1,50	4,00

Bezirksamt	Abgänge	Zugänge
JA 3/ASD 3	0,50	1,00
Wandsbek	14,90	18,88
ASD 1	1,00	4,75
ASD 2	1,66	1,27
ASD 3	3,34	4,46
Bergedorf	6,00	10,48
Region Harburg-Kern/ ASD 121	1,00	4,50
Region Süderelbe/ASD 121	0,75	4,65
Harburg	1,75	9,15

Quelle: Angaben der Bezirksamter

*) siehe Fußnote zu Frage 1.

Zu 2011 siehe Drs. 20/3410.

9. *Wie viele ASD-Fachkräfte sind im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 auf Stellen als Amtsvormund beziehungsweise Amtspfleger gewechselt? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Wechsel von ASD-Fachkräften auf eine Stelle als Amtsvormund - Anzahl		
Bezirksamt	2011	30.09.2012
Region 1	0,00	1,00
Hamburg-Mitte *)	0,00	1,00
Region 1/ASD 1	1,00	0,00
Region 2/ASD 1	1,00	0,00
Region 2/ASD 2	1,00	0,00
Altona	3,00	0,00
JA 2/ASD	2,00	0,00
JA 3/ASD	1,00	0,00
Eimsbüttel	3,00	0,00
JA 1/ASD 2	2,00	0,00
JA 1/ASD 3	2,00	0,00
JA 2/ASD 1	1,00	0,00
JA 2/ASD 2	1,00	0,00
Hamburg-Nord	6,00	0,00
JA 1/ASD 1	3,00	0,00
JA 1/ASD 2	1,00	1,50
JA 2/ASD 1	2,00	0,00
JA 3/ASD 2	2,00	1,00
Wandsbek	8,00	2,50
ASD 1	3,00	0,00
Bergedorf	3,00	0,00
Region Harburg-Kern/ ASD 121	3,00	0,00
Harburg	3,00	0,00

Quelle: Angaben der Bezirksamter

*) siehe Fußnote zu Frage 1. Ein für 2011 geplanter Wechsel hat sich ins Jahr 2012 verschoben (abweichend gegenüber Antwort zu SKA 20/3410, Frage 8).

10. *Welche Maßnahmen wurden und werden ergriffen, um die Personalfluktuations zu reduzieren? Bitte für jeden Bezirk angeben.*

In allen Bezirksamtern wurden die Stellen der sozialpädagogischen Fachkräfte zum 01. Januar 2012 von TV-L Entgeltgruppe 9 nach Entgeltgruppe 10 angehoben. Das Personal wurde zum 01. Januar 2012 in die Entgeltgruppe 10 TV-L eingruppiert. Des Weiteren haben alle Bezirksamter – trotz Konsolidierungsverpflichtungen – die unverzügliche Nachbesetzung freier Stellen im ASD vereinbart.

In der Nachbearbeitung der Organisationsanalyse von Prof. Schrapper werden die Ergebnisse aus der ASD-Befragung zur Arbeitsfähigkeit und Arbeitszufriedenheit gemeinsam zwischen Fachbehörde und Bezirksämtern ausgewertet und hieraus Maßnahmen entwickelt (siehe Vorbemerkungen). Zur Stabilisierung der Personalsituation im ASD und zur Reduzierung der Personalfuktuation haben die Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, die Finanzbehörde und die Bezirksämter ein Controllingverfahren eingerichtet. Die aktuellen Daten zur Stellenbesetzung, Personaleinstellung und -fuktuation werden jeweils der Steuerungsgruppe vorgelegt. Dadurch wird ein aktueller Überblick zum Stand der Besetzung der ASD-Stellen erreicht. Auf dieser Grundlage wird ermöglicht, bei Bedarf kurzfristig die erforderlichen Steuerungsmaßnahmen einzuleiten.

Darüber hinaus werden zum Beispiel in den Bezirksämtern Hamburg-Mitte und Bergedorf die ASD-Fachkräfte in ihrer persönlichen und fachlichen Entwicklung unterstützt und begleitet. Auch strebt das Bezirksamt Hamburg-Mitte eine familienfreundliche Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen an. Das Bezirksamt Altona will mit einer engmaschigen, intensiven Einarbeitung tendenziell einen längeren Verbleib der Fachkräfte im ASD bewirken. Im Bezirksamt Hamburg-Nord werden befristete Verträge entfristet, zum Beispiel werden für Elternzeit- oder Krankenvertretung anstelle von befristeten Verträgen unbefristete abgeschlossen. Das Bezirksamt Wandsbek möchte eine höhere Arbeitszufriedenheit unter anderem durch eine bestmögliche Entlastung von nicht fachgebundener Tätigkeit erreichen (Protokolle, Eingaben in JUS-IT) sowie für potenzielle Führungskräfte im Rahmen von Personalentwicklung Angebote für Führungfortbildungen vorhalten. Nach Auffassung des Bezirksamts Harburg kommt der Hauptanteil der Vakanzten durch Ruhestand und Mutterschutz oder durch Wechsel auf besser bezahlte Stellen zustande. Diese Art von Fluktuation wird als nicht steuerbar angesehen.

Das Bezirksamt Eimsbüttel ist bestrebt, durch gute Einarbeitung neuer ASD-Kräfte, Coaching von Gruppenprozessen in ASD-Abteilungen und eine konstruktive Kommunikationskultur – abteilungs- und ämterübergreifend – ein Klima zu schaffen, in dem persönliche Lebensplanung, familienfreundliche Arbeitsbedingungen und hoher professioneller Anspruch in Einklang zu bringen sind.

11. *Wie stellt sich der Krankenstand von ASD-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeitern im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 dar? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Siehe Anlage 2. Zu 2011 siehe Drs. 20/3410.

12. *Über welchen Zeitraum haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchschnittlich im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 krankgemeldet? Bitte aufschlüsseln nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.*

Siehe Anlage 3.

13. *Im Rahmen des Programms Sozialraumorientierte Hilfen und Angebote (SHA) haben die Bezirksämter die Möglichkeit, in den Allgemeinen Sozialen Diensten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Netzwerkmanagement einzustellen. Wie viele neue Stellen wurden in diesem Zusammenhang im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 besetzt? Bitte nach Bezirken und ASD-Abteilungen aufschlüsseln.*

Netzwerkmanagement für die Sozialräumlichen Hilfen und Angebote zum Stichtag 30.09.2012 (Vollzeitäquivalente aus Kontrakten Neue Hilfen)		
Bezirksamt	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen
Leitung/Koordination NWM	1,00	0,77
Region 1	1,25	1,25
Region 2	2,64	1,50
Region 3	2,50	1,50
Hamburg-Mitte gesamt **)	7,39	5,02
Region 1/ASD 1	0,50	0,50
Region 1/ASD 2	0,50	0,50

Bezirksamt	Stellen-Soll	Beschäftigungsvolumen
Region 2/ASD 1	0,50	0,50
Region 2/ASD 2	0,50	0,50
Altona gesamt *)	2,00	2,00
JA I	1,00	1,00
JA II	2,00	1,75
JA III	1,00	1,00
Eimsbüttel gesamt	4,00	3,75
JA 1/ASD 1	1,00	1,00
JA 1/ASD 2	0,75	0,75
JA 2/ASD 1	1,00	1,00
JA 2/ASD 2	1,00	1,00
JA 2/ASD 3	0,75	0,75
Leitung/Koordination NWM	1,00	1,00
Hamburg-Nord gesamt	5,50	5,50
JA 1 Leitung/Koordination NWM	1,00	1,00
JA 1/ASD 2	1,00	1,00
JA 2 Leitung/Koordination NWM	1,00	1,00
JA 2/ASD 2	1,00	1,00
JA 3/ASD 1	2,00	2,00
JA 3/ASD 2	1,00	1,00
JA 3/ASD 3	1,00	1,00
Leitung/Koordination NWM gesamt und JA 3	1,00	1,00
Wandsbek gesamt	9,00	9,00
ASD 3	4,50	4,50
Leitung/Koordination NWM	1,00	1,00
Bergedorf gesamt	5,50	5,50
Region Harburg ASD 123	2,50	2,75
Region Süderelbe ASD 123	1,50	1,80
Harburg gesamt *)	4,00	4,55

Quelle: Angaben der Bezirksamter

*) Erfasst sind die in den ASD-Abteilungen geschaffenen Netzwerker-Stellen. Insgesamt wurden in den Bezirksamtern 41,39 Stellen besetzt.

**) siehe Fußnote zu Frage 1.

Zu 2011 siehe Drs. 20/3410.

14. *Wie hoch ist die durchschnittliche Fallzahl, die eine ASD-Fachkraft*

a) *im Eingangsmanagement,*

b) *im Fallmanagement*

im Jahr 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 bearbeiten musste? Bitte darstellen nach Bezirken und den jeweiligen ASD-Abteilungen.

Für das Jahr 2011 siehe Drs. 20/4156. Zur Aufteilung nach der Belastung einer ASD-Fachkraft im Eingangs- und im Fallmanagement siehe Antwort zu 2.

Für die Fallbelastung wurde sowohl in der Tabelle zum Eingangsmanagement als auch in der zum Fallmanagement auf die Gesamtstellenzahl zurückgegriffen, wobei für Harburg aufgrund der strikten Trennung von Eingangs- und Fallmanagement nur die jeweilige Stellenzahl zugrunde gelegt wurde.

Die ermittelte Fallbelastung ist insofern nicht aussagekräftig, da hierfür die tatsächlich eingesetzten Kapazitäten anzugeben wären. Diese Daten werden nicht erhoben.

Mit der Einführung des Fachverfahrens JUS-IT am 21. Mai 2012 wurde ein verpflichtend zu nutzender und hamburgweit einheitlicher Bearbeitungsstandard für Anliegen und Fallbearbeitung eingeführt, der eine differenziertere Erfassung von Anliegen und

Fällen (und damit auch Arbeitsmengen) vorsieht als seinerzeit in PROJUGA. Ein Vergleich mit früheren auf PROJUGA beruhenden Zählungen von Anliegen und Fällen ist deshalb nicht möglich.

Für die Arbeit des ASD gibt es bundesweit keine einheitliche Falldefinition.

So geht zum Beispiel das Jugendamt Düsseldorf von einer Fallzahlobergrenze von 35 Fällen pro Fachkraft im ASD aus. Dabei wird eine Hilfe zur Erziehung als ein Fall gezählt.

Wird die Obergrenze von 35 Fällen HzE pro ASD-Fachkraft für Hamburg angenommen, ergibt sich folgendes Bild.

Jahresdurchschnittsfälle (JDF) bei Hilfen zur Erziehung (HzE)	HZE pro Fachkraft im ASD
JDF HzE Hamburg gesamt: 9011,98 Stand: 08.11.2012	Durchschnitt Hamburg gesamt 26,31
Anzahl Soll-Stellen Soz.päd. Fachkräfte im ASD 342,48 Stand: 30.09.2012	
Bezirksamt	HZE pro Fachkraft nach Bezirksamtern
Hamburg-Mitte	26,29
Altona	26,31
Eimsbüttel	23,80
Hamburg-Nord	22,73
Wandsbek	28,73
Bergedorf	26,65
Harburg	27,53

Demnach wird die für Düsseldorf geltende Fallzahlobergrenze in Hamburg unterschritten.

Der Senat geht vielmehr davon aus, dass eine auf der Anzahl der Hilfen zur Erziehung basierende Fallzahlobergrenze der Komplexität des Auftrags des ASD nicht gerecht wird. Nur bei gleichartigen Tätigkeiten eignen sich Fallzahlen als ein Indikator zur Erfassung der Arbeitsmengen. Im ASD werden aber sehr unterschiedliche Tätigkeiten ausgeübt. Zu nennen sind Beratungen durch den ASD; ein Eingangsmanagement, das Erreichbarkeit und kompetente Auskünfte an Ratsuchende gewährleistet; die zeitnahe Prüfung eingehender Anliegen; die Mitwirkung in sozialräumlichen Netzwerken oder die Zusammenarbeit mit Kitas, Schulen und Einrichtungen des Gesundheitswesens et cetera. Zudem unterscheiden sich auch die Hilfen zur Erziehung hinsichtlich ihres Problemgehalts und ihrer Arbeitsintensität, für die keine einheitliche zeitliche Begrenzung angenommen werden kann (siehe auch Antwort zu 16. und 17.).

Zur Ermittlung der Arbeitsbelastung von Fachkräften des ASD im Sinne der Fragestellung bedarf es deshalb eines differenzierten Systems der personen- beziehungsweise organisationsbezogenen Erfassung von Anliegen, Fällen und weiteren Kernprozessen der Arbeit des ASD. Ein solches System gibt es zurzeit nicht. Insofern kann die Frage nur näherungsweise beantwortet werden. Nach derzeitiger Auffassung werden aussagekräftige Daten vorliegen, wenn der Auswertungszeitraum ein (Kalender-)Jahr umfasst.

Die Beantwortung der Frage 14. beruht auf der in JUS-IT erfassten Datenbasis für den Zeitraum 1. Juni – 30. September 2012. Dabei kann nicht ausgeschlossen werden, dass noch nicht alle für die Beantwortung der Frage 14. relevanten Daten in JUS-IT eingepflegt waren.

Die Monate Januar bis Mai 2012 können aufgrund des Systemwechsels von PROJUGA zu JUS-IT nicht nach der im Folgenden dargestellten Erfassungsmethode ausgewertet werden.

Erfasst wurden alle familienbezogenen Tätigkeiten des ASD, das heißt alle Anliegen und alle Aufgaben, die sich auf eine zentrale Person beziehen, einschließlich der Leistungen gemäß §§ 19, 20, 21, 27, 35a, 41 SGB VIII.

Die Arbeit des ASD wird in JUS-IT in drei Prozessschritten abgebildet:

1. Im Zuge der Prüfung eines Anliegens stellt sich heraus, ob eine weiter gehende Unterstützung notwendig ist.

Zählweise: Laufende und abgeschlossene Anliegen.

2. Ergibt sich weiter gehender Klärungsbedarf, so wird ein Anliegen in die Klärungsphase überführt und einem Hauptbeteiligten zugeordnet.

Zählweise: Anliegen, die in die Klärungsphase überführt wurden.

3. Ergibt sich in der Klärungsphase ein weiter gehender Unterstützungsbedarf beziehungsweise die Notwendigkeit der Einleitung einer förmlichen Einzelhilfe, so wird ein Fall generiert und einem Hauptbeteiligten zugeordnet.

Zählweise: laufende und abgeschlossene Fälle.

Im ASD fallen sowohl Anliegen als auch Fälle mit sehr unterschiedlichem Problemgehalt an, die hinsichtlich ihrer Bearbeitungsintensität nicht miteinander vergleichbar sind und deshalb die quantitative Aussage nicht gleichzusetzen ist mit der inhaltlich bedingten Arbeitsmenge. Insbesondere sind in den nachfolgenden Darstellungen sowohl Fälle in der Klärungsphase als auch abgeschlossene Fälle enthalten.

Anliegen im Eingangsmanagement im Zeitraum 01. Juni bis 30. September 2012

Jugendamtsregion	Stellen-Soll zum Stichtag 30.09.2012	Eingegangene Anliegen	Fallbelastung pro Stelle	davon in Arbeit	davon abgeschlossenen	davon in der Klärungsphase
Region 1/ASD 1	13,16	363	27,58	46	217	102
Region 1/ASD 2	11,26	347	30,82	55	151	141
Region 2/ASD 1	16,75	556	33,19	62	334	160
Region 2/ASD 2	16,50	427	25,88	67	227	133
Region 3/ASD 1	10,25	306	29,85	41	155	110
Region 3/ASD 2	8,93	321	35,95	57	171	91
Hamburg-Mitte	76,85	2.320	30,19	328	1.255	737
JA 1/ASD 1	11,33	339	29,92	23	170	145
JA 1/ASD 2	11,30	370	32,74	9	240	121
JA 2/ASD 1	9,50	308	32,42	33	169	106
JA 2/ASD 2	11,50	289	25,13	28	166	96
Altona	43,63	1.306	29,93	93	745	468
JA I/ASD	11,00	236	21,45	22	127	87
JA II/ASD	16,75	373	22,27	39	151	183
JA III/ASD	10,78	370	34,32	56	182	132
Eimsbüttel	38,53	979	25,41	117	460	402
JA 1/ASD 1	8,38	298	35,56	20	198	80
JA 1/ASD 2	7,25	128	17,66	10	81	37
JA 1/ASD 3	7,89	263	33,33	20	162	80
JA 2/ASD 1	9,58	261	27,24	30	147	84
JA 2/ASD 2	8,26	173	20,94	12	104	58
Hamburg-Nord	41,35	1.123	27,16	92	692	339
JA 1/ASD 1	10,50	355	33,81	16	216	125
JA 1/ASD 2	9,00	245	27,22	64	106	75
JA 2/ASD 1	8,25	275	33,33	17	122	137
JA 2/ASD 2	7,50	231	30,80	30	97	103
JA 2/ASD 3	13,81	257	18,61	32	110	114
JA 3/ASD 1	11,00	337	30,64	20	176	142
JA 3/ASD 2	9,51	354	37,22	180	92	82
JA 3/ASD 3	10,70	340	31,78	26	138	174
Wandsbek	80,27	2.394	29,82	385	1.057	952
ASD 1	11,65	240	20,60	6	97	136
ASD 2	8,30	163	19,64	8	66	89

Jugendamtsregion	Stellen-Soll zum Stichtag 30.09.2012	Eingegangene Anliegen	Fallbelastung pro Stelle	davon in Arbeit	davon abgeschlossen	davon in der Klärungsphase
ASD 3	5,56	701	126,08 *)	22	295	385
Bergedorf	25,51	1.104	43,28	36	458	610
JA 1/ASD 12	6,00	652	108,67	147	307	199
JA 2/ASD 12	4,00	330	82,50	92	123	114
Harburg	10,00	982	98,20	239	430	313
Hamburg Gesamt	316,14	10.208	32,29			

Quelle: JUS-IT

*) siehe Frage 2.

Fallzahlen im Fallmanagement im Zeitraum 01. Juni bis 30. September 2012

Jugendamtsregion	Stellen-Soll zum Stichtag 30.09.2012	Fallzahlen gesamt	Fallbelastung pro Stelle	davon laufend	davon abgeschlossen	davon in der Klärungsphase
Region 1/ASD 1	13,16	953	72,42	695	156	102
Region 1/ASD 2	11,26	1.237	109,86	918	178	141
Region 2/ASD 1	16,75	1.428	85,25	976	292	160
Region 2/ASD 2	16,50	1.180	71,52	899	148	133
Region 3/ASD 1	10,25	755	73,66	560	85	110
Region 3/ASD 2	8,93	857	95,97	702	64	91
Hamburg-Mitte	76,85	6.410	83,41	4.750	923	737
JA 1/ASD 1	11,33	967	85,35	732	90	145
JA 1/ASD 2	11,30	855	75,66	608	126	121
JA 2/ASD 1	9,50	807	84,95	632	69	106
JA 2/ ASD 2	11,50	1.101	95,74	883	122	96
Altona	43,63	3.730	85,49	2.855	407	468
JA I/ASD	11,00	651	59,18	455	109	87
JA II/ASD	16,75	1.425	85,07	1.005	237	183
JA III/ASD	10,78	891	82,65	620	139	132
Eimsbüttel	38,53	2.967	77,00	2.080	485	402
JA 1/ASD 1	8,38	589	70,29	448	61	80
JA 1/ASD 2	7,25	362	49,93	270	55	37
JA 1/ASD 3	7,89	665	84,28	507	78	80
JA 2/ASD 1	9,58	600	62,63	446	70	84
JA 2/ASD 2	8,26	455	55,08	342	55	58
Hamburg-Nord	41,35	2.671	64,59	2.013	319	339
JA 1/ASD 1	10,50	693	66,00	442	126	125
JA 1/ASD 2	9,00	705	78,33	557	73	75
JA 2/ASD 1	8,25	1.044	126,55	744	163	137
JA 2/ASD 2	7,50	613	81,73	454	56	103
JA 2/ASD 3	13,81	1.020	73,86	870	36	114
JA 3/ASD 1	11,00	1.284	116,73	953	189	142
JA 3/ASD 2	9,51	667	70,14	518	67	82
JA 3/ASD 3	10,70	849	79,35	601	74	174
Wandsbek	80,27	6.875	85,65	5.139	784	952
ASD 1	11,65	834	71,59	620	78	136
ASD 2	8,30	614	73,98	434	91	89
ASD 3	5,56	837	150,54 *)	312	140	385
Bergedorf	25,51	2.285	89,57	1.366	309	610
JA 1/ASD 12	15,11	1.720	113,83 **)	1.332	189	199
JA 2/ASD 12	11,23	1.854	165,09 **)	1.586	154	114

Jugendamtsregion	Stellen-Soll zum Stichtag 30.09.2012	Fallzahlen gesamt	Fallbelastung pro Stelle	davon laufend	davon abgeschlossen	davon in der Klärungsphase
Harburg	26,34	3.574	135,69	2.918	343	313
Hamburg Gesamt	332,48	28.512	85,76			

Quelle: JUS-IT

*) Es werden nur Einzelfälle mit voraussichtlich kürzeren Laufzeiten bearbeitet.

**) Es werden nur die mit dem Fallmanagement betrauten Stellen berücksichtigt.

15. Wie viele ASD-Fachkräfte haben in den Jahren 2011 und bis zum Stichtag 30.09.2012 an welchen Fortbildungsmaßnahmen teilgenommen?

Das Sozialpädagogische Fortbildungszentrum der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (SPFZ) hat in dem Zeitraum zwischen dem 1. Januar 2011 und dem 30. September 2012 insgesamt drei Fortbildungsmaßnahmen,

- Diagnostik und Fallführung (Konzeption Prof. Schrapper),
- ASD-Neuaufrichtung in der Umsetzung,
- „Neu im ASD“ – Einführungsfortbildungen für Fachkräfte, die neu in den ASD gekommen sind,

die ausschließlich für Fachkräfte des ASD beziehungsweise ihre Leitungen bestimmt waren, mit insgesamt 559 Teilnehmerinnen und Teilnehmern durchgeführt. Fortbildungen, die sich nicht ausschließlich an Fach- oder Führungskräfte des ASD wenden, Supervisionen und Praxisberatungen sind nicht mitgezählt.

Darüber hinaus konnten in den Jahren 2011 und bis zum Stichtag 30. September 2012 rund 1.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer an sozialpädagogisch-fachlichen und allgemeinen Fortbildungen insbesondere im ZAF und bei Dataport aus dem Kreis der ASD-Fachkräfte verzeichnet werden. Bei den sozialpädagogisch-fachlichen Fortbildungen handelt es sich im Wesentlichen um Schulungen zu den Softwareverfahren PROJUGA und JUS-IT.

Als Beispiele für allgemeine Fortbildungen sowie IT-Schulungen, die sich grundsätzlich an alle Beschäftigten der Freien und Hansestadt Hamburg richten, seien folgende Bereiche genannt:

- persönlichen Kompetenzen und Arbeitsmethodik,
- Gesundheitsförderung,
- Kommunikation, Zusammenarbeit und Kundenorientierung,
- Sprachen und interkulturelle Kompetenzen,
- Outlook, SharePoint.

16. Beabsichtigt der Senat, eine Fallzahlbegrenzung für die ASD-Fachkräfte einzuführen?

Wenn ja, wann und bei wie vielen Fällen soll die Obergrenze liegen?

Wenn nein, warum nicht?

17. Mehrfach haben Senatsvertreter ein workflow-basiertes Personalbemessungssystem angekündigt. Wie weit sind die Vorarbeiten für ein solches Personalbemessungssystem vorangeschritten und bis wann soll es eingeführt werden?

Im ASD fallen sowohl Anliegen als auch Fälle mit sehr unterschiedlichem Problemgehalt an, die hinsichtlich ihrer Bearbeitungsintensität nicht miteinander vergleichbar sind und deshalb keiner einheitlichen Begrenzung unterworfen werden können. Stattdessen ist die Erarbeitung eines Personalbemessungssystems geplant, das für noch zu

bestimmende Fachprozesse, Kategorien von Anliegen und Fallkonstellationen einheitliche Bemessungswerte ermöglicht.

Eine wesentliche Grundlage für die Entwicklung des Personalbemessungssystems wird zurzeit im Rahmen der Einführung eines zertifizierten Qualitätsmanagementsystems gelegt. Für dessen Realisierung ist eine klare, transparente und vollständige Beschreibung der Leistungsprozesse mit ihren Abläufen inklusive der jeweiligen Zuständigkeiten erforderlich. In Verbindung mit den in JUS-IT zur Verfügung stehenden Controllingmöglichkeiten werden sich so Parameter bilden lassen, die die zeitliche Bewertung der Arbeitsvollzüge erlauben.

Im Übrigen siehe Vorbemerkung und Antwort zu 14.

18. Seit Eröffnung des Dienstleistungszentrums Bergedorf sind die ASD-Fachkräfte in einem Großraumbüro tätig. Dem Vernehmen nach sind die Arbeitsbedingungen dort wiederholt Gegenstand von Beschwerden von Mitarbeitern und Klienten. Wie stellt sich die Personalfluktuations im ASD Bergedorf vor Einrichtung des Großraumbüros und nach Einrichtung des Großraumbüros im Vergleich dar?

Fluktuation im ASD - Anzahl Fachkräfte (Personen)		
Bezirksamt Bergedorf	Abgänge	Zugänge
01.01. – 31.12.2009	5	10
01.01. – 31.12.2010	2	2
01.01. – 31.12.2011	25	19
01.01. – 30.09.2012	9	14

Der Bezug des Dienstleistungszentrums erfolgte im November 2010.

18.1 Wird im Bezirksamt Bergedorf eine Statistik über die Beweggründe der Mitarbeiter im ASD geführt, warum sie ihren Arbeitsplatz aufgegeben haben?

Wenn ja, welches sind die am häufigsten genannten Gründe?

Wenn nein, warum nicht?

Nein, solche Statistiken werden auch in anderen Bereichen nicht geführt.

18.2 Sind die Mitarbeiter des ASD an der Konzeptionierung des neuen Dienstleistungszentrums beteiligt worden?

Wenn ja, in welcher Weise?

Wenn nein, warum nicht?

Ja. Alle Mitarbeiter, die in das Dienstleistungszentrum umziehen sollten, waren im Vorfeld an den Beratungen der Projektgruppe (mit mindestens einem Vertreter pro Fachamt) beteiligt. Hierzu hat es – auch im ASD – mehrere Arbeitsgruppen und Workshops gegeben.

18.3 Hat sich das Bezirksamt Bergedorf bei der Konzeptionierung des neuen Dienstleistungszentrums mit seinen Großraumbüros an Beispielen anderer Kommunen orientiert? Wo gibt es diese Beispiele dieser Größenordnung?

Ja. Umgesetzte Beispiele von Kommunen sind zum Beispiel 's-Hertogenbosch (Niederlande), Kundenzentrum der Stadt Düsseldorf und die Landkreisverwaltung Barnim in Eberswalde (Brandenburg).

18.4 Ist es zutreffend, dass Mitarbeiter nicht bei Tageslicht arbeiten und kein Fenster öffnen können?

Wenn ja, wie viele Mitarbeiter sind davon betroffen?

Nein. Innenliegende Räume erhalten Tageslicht über das Glasdach. Fenster zum Innenbereich können nicht geöffnet werden. Circa zehn Einzelräume (in der Regel die der Leitungskräfte) werden daher ausschließlich über die Belüftungsanlage versorgt. Die größeren Büros haben beidseitig Fenster, die nach außen hin zu öffnen sind.

18.5 Trifft es zu, dass es im Großraumbüro keine Klimaanlage und keine funktionierende Belüftungsanlage gibt?

Nein. Es gibt eine funktionierende Belüftungsanlage. Aufgetretene Problemlagen wurden vom Bezirksamt unverzüglich an den Vermieter herangetragen. Die notwendige Nachjustierung der Anlage wird vom Vermieter laufend durchgeführt.

18.6 Ist es zutreffend, dass Besprechungsräume aufgrund von Glaswänden von Dritten einsehbar sind?

Wenn ja, wie kann unter diesen Umständen die Vertraulichkeit im Umgang mit Klienten gewahrt werden?

Die Besprechungsräume haben teilweise Glaswände, die im Bereich zwischen 0,60 m und 1,60 m mit Sichtschutzfolien versehen sind. Die Glaswände sind im Übrigen Teil des Sicherheitskonzeptes zum Schutz vor gewalttätigen Übergriffen gegen Mitarbeiter.

Zur Gewährleistung von Vertraulichkeit gehört nicht das unbeobachtete Aufsuchen der Dienststellen. Auf Wunsch kann auch auf andere Räumlichkeiten mit höherem Sichtschutz zurückgegriffen werden.

18.7 In einem der kinderreichsten Sozialräume Hamburgs (Bergedorf-West, Allermöhe-Ost, Allermöhe-West) gibt es durch die Konzentration des Fachamtes Jugend- und Familienhilfe an nur einem Standort im neuen Dienstleistungszentrum keine weiteren ASD-Dienststellen vor Ort. Wie bewertet die Fachbehörde diesen Zustand?

Nach Auffassung des Bezirksamts ist der ASD mit den sozialräumlich tätigen Trägern und Einrichtungen sehr gut vernetzt, ebenso wie durch seine ständigen Besuche vor Ort. Die Leitung der zuständigen Behörde hat das Dienstleistungszentrum bereits zweimal besucht und Gespräche mit den dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt. Im Übrigen obliegt es den Bezirksamtern, im Rahmen ihrer Zuständigkeiten geeignete Strukturen zur Aufgabendurchführung aufzubauen. Die äußerst gute Erreichbarkeit des Dienstleistungszentrums trägt zu einem hohen Maß persönlicher Nachfragen bei.

18.8 Wie viele Beschwerden über die Arbeitsplatzqualität gab es seit Einrichtung des Großraumbüros von ASD-Fachkräften und wie hat das Bezirksamt darauf reagiert?

Die einzelnen Beschwerden wurden statistisch nicht erfasst. Beschwerden über Probleme mit der Raumluft wurde von Anfang an nachgegangen. Messungen und daran orientierte Optimierungen der Belüftungsanlage wurden und werden weiterhin veranlasst.

Anlage 1

Verhältnis Anzahl Fachkräfte mit Berufserfahrung zu Berufsanfängern*) 01.01. - 31.12.2011

Region	ASD-Abteilung	Hamburg-Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg-Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg
JA1	ASD1	6:0	11:1	7:2	4:1	2:1	2:9	17:8
JA1	ASD2	5:0	11:0	./.	3:0	4:0	0:7	./.
JA1	ASD3	./.	./.	./.	2:0	./.	0:11	./.
JA2	ASD1	7:0	5:1	6:4	5:0	7:1	./.	9:4
JA2	ASD2	5:0	7:2	./.	3:1	6:0	./.	./.
JA2	ASD3	./.	./.	./.	./.	3:2	./.	./.
JA3	ASD1	2:0	./.	4:2	./.	7:2	./.	./.
JA3	ASD2	4:0	./.	./.	./.	3:1	./.	./.
JA3	ASD3	./.	./.	./.	./.	5:1	./.	./.

Verhältnis Anzahl Fachkräfte mit Berufserfahrung zu Berufsanfängern*) 01.01. - 30.09.2012

Region	ASD-Abteilung	Hamburg-Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg-Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg
JA1	ASD1	6:3	11:0	8:1	4:1	1:0*	2:3	15:15
JA1	ASD2	5:2	11:0	./.	3:2	3:1	1:5	./.
JA1	ASD3	./.	./.	./.	1:2	./.	2:8	./.
JA2	ASD1	7:1	5:1	6:3	5:1	3:0	./.	9:9
JA2	ASD2	5:0	7:3	./.	2:4	7:1	./.	./.
JA2	ASD3	./.	./.	./.	./.	4:1	./.	./.
JA3	ASD1	0:4	./.	5:5	./.	6:4	./.	./.
JA3	ASD2	3:0	./.	./.	./.	5:3	./.	./.
JA3	ASD3	./.	./.	./.	./.	5:1	./.	./.

Quelle: Angaben der Bezirksämter

*) Als Berufsanfänger gilt, wer weniger als 1 Jahr Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld des ASD oder vergleichbarer sozialpädagogischer Tätigkeit hat.

Wenn für einige Abteilungen kein Wert (./.) angegeben ist, dann bedeutet dies, dass diese Abteilungen in dem jeweiligen Jugendamt nicht vorhanden sind.

Lesehilfe anhand des Beispiels Wandsbek JA1/ASD1 für den Zeitraum 01.01.-30.09.12:

Die Angabe "1:0" ist angesichts der Fragestellung so zu verstehen, dass eine Fachkraft mit einer mindestens 5-jährigen Berufserfahrung keinen Berufsanfängerinnen und -anfängern gegenübersteht. Eine Aussage über die Anzahl der Fachkräfte mit einer Berufserfahrung zwischen 1 und 5 Jahren ist damit nicht gegeben.

Anlage 2

Fehlzeitenquote in % für den Zeitraum 01.01.-30.09.2012

Region	ASD- Abteilung	Hamburg- Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg- Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg
JA1	ASD1	4,1	5,2	6,6	11,0	3,1	4,3	7,95
JA1	ASD2	3,7	4,0	./.	7,1	5,2	7,3	./.
JA1	ASD3	./.	./.	./.	4,0	./.	5,4	./.
JA2	ASD1	3,9	4,5	5,3	8,1	0,7	./.	12,42
JA2	ASD2	8,0	13,7	./.	4,6	8,6	./.	./.
JA2	ASD3	./.	./.	./.	./.	4,2	./.	./.
JA3	ASD1	10,4	./.	5,8	./.	2,4	./.	./.
JA3	ASD2	9,1	./.	./.	./.	10,8	./.	./.
JA3	ASD3	./.	./.	./.	./.	5,7	./.	./.
Gesamt		6,5	6,9	5,9	7,0	5,3	5,7	10,2

Quelle: Angaben der Bezirksämter

Hinweis: Die Auswertung der Krankenstände der einzelnen ASD-Abteilungen konnte mit den zur Verfügung stehenden technischen Mitteln nicht automatisiert erfolgen, da eine kleinteilige Auswertung auf Basis von Abteilungen nicht vorgesehen ist. Die kleinsten auswertbaren Einheiten sind Fachämter; für das Fachamt Jugend- und Familienhilfe können zusätzlich die einzelnen Regionen ausgewertet werden. Aus diesem Grund mussten die Daten manuell ausgezählt werden. Rechenfehler etc. können insoweit nicht völlig ausgeschlossen werden.

Wenn für einige Abteilungen kein Wert (./.) angegeben ist, dann bedeutet dies, dass diese Abteilungen in dem jeweiligen Jugendamt nicht vorhanden sind. Enthalten sind Fehlzeiten von Beschäftigten in der sozialpädagogischen Sachbearbeitung im ASD (ohne Leitung und Geschäftsstellen). Die ermittelten Fehlzeitenquoten (FZQ) stellen die Fehlzeiten in Tagen mit der Sollarbeitszeit in Tagen in Beziehung.

Anlage 3

Anzahl Arbeitstage der Krankmeldung 01.01. - 31.12.2011

Region	ASD- Abteilung	Hamburg- Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg- Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg
JA1	ASD1	291	171	284	162	119	230	542
JA1	ASD2	194	148	./.	140	336	143	./.
JA1	ASD3	./.	./.	./.	71	./.	158	./.
JA2	ASD1	298	124	490	167	66	./.	211
JA2	ASD2	203	256	./.	105	139	./.	./.
JA2	ASD3	./.	./.	./.	./.	385	./.	./.
JA3	ASD1	320	./.	395	./.	133	./.	./.
JA3	ASD2	243	./.	./.	./.	285	./.	./.
JA3	ASD3	./.	./.	./.	./.	103	./.	./.
Gesamt		1.549	699	1.169	645	1.566	531	753

Anzahl Arbeitstage der Krankmeldung 01.01.-30.09.2012

Region	ASD- Abteilung	Hamburg- Mitte	Altona	Eimsbüttel	Hamburg- Nord	Wandsbek	Bergedorf	Harburg
JA1	ASD1	100	184	342	190	102	48	630
JA1	ASD2	89	77	./.	138	117	67	./.
JA1	ASD3	./.	./.	./.	59	./.	85	./.
JA2	ASD1	159	119	291	165	15	./.	242
JA2	ASD2	237	478	./.	56	194	./.	./.
JA3	ASD1	207	./.	328	./.	86	./.	./.
JA3	ASD2	154	./.	./.	./.	434	./.	./.
JA3	ASD3	./.	./.	./.	./.	157	./.	./.
Gesamt		946	858	961	608	1.274	200	872

Quelle: Angaben der Bezirksämter

Hinweis: Die Auswertung der Krankenstände der einzelnen ASD-Abteilungen konnte mit den zur Verfügung stehenden technischen Mitteln nicht automatisiert erfolgen, da eine kleinteilige Auswertung auf Basis von Abteilungen nicht vorgesehen ist. Die kleinsten auswertbaren Einheiten sind Fachämter; für das Fachamt Jugend- und Familienhilfe können zusätzlich die einzelnen Regionen ausgewertet werden. Aus diesem Grund mussten die Daten manuell ausgezählt werden. Rechenfehler etc. können insoweit nicht völlig ausgeschlossen werden.

Wenn für einige Abteilungen kein Wert (./.) angegeben ist, dann bedeutet dies, dass diese Abteilungen in dem jeweiligen Jugendamt nicht vorhanden sind. Enthalten sind Fehlzeiten von Beschäftigten in der sozialpädagogischen Sachbearbeitung im ASD (ohne Leitung und Geschäftsstellen).