

Projekt Kostenerstattung WJH-UM

Konzeption Liqui-Center

Arbeitsstand 26.4.2016



Landeshauptstadt
München
Sozialreferat
Stadtjugendamt

Der Bedarf an personellen Ressourcen der QE 4 kann durch weitergehende Optimierungsvorschläge reduziert werden.

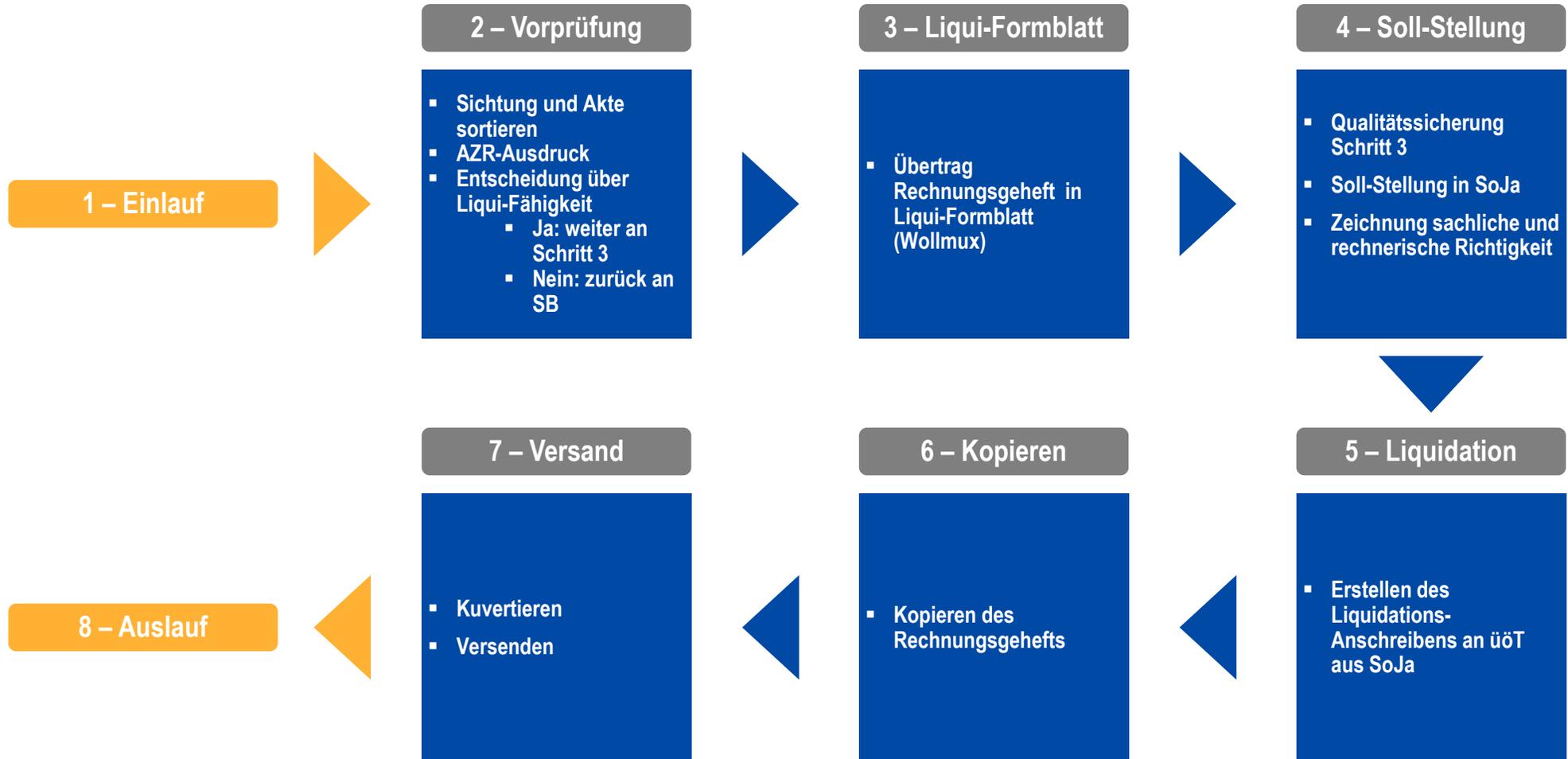
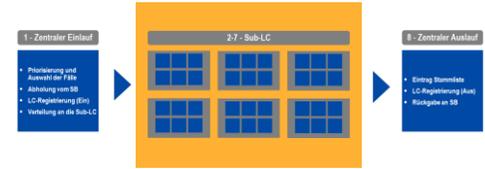
Umsetzung der Vorschläge 1 und 2 wurde in der TF am 19.04. beschlossen

Basis Szenario	Vorschlag 1: Soll-Stellung erfolgt durch Kräfte der QE 2 (Kräfte mit SoJa) mit Unterstützung 1 Kraft QE 4	Vorschlag 2: in 2015 Fällen Vorprüfung durch 2 QE 4 und Ergänzung um 2 Kräfte QE 1
Voraussetzung		
<ul style="list-style-type: none"> genügend QE 4 Personal vorhanden (ca. 7) 	<ul style="list-style-type: none"> SoJa-Zugang und Buchungsberechtigung für Assistenzkräfte QE 2 Begleitung durch eine Kraft QE 4 für QS, Coaching, Begleitung, Anleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Geringeren Zeitbedarf für Vorprüfung
Effekte		
<ul style="list-style-type: none"> Besetzung von Station 1 und 4 durch QE 4 Kräfte Qualitätssicherung der Liquidation 	<ul style="list-style-type: none"> Reduzierung der Anzahl der Kräfte QE 4 an der Station 4 um 2 	<ul style="list-style-type: none"> Reduzierung der Anzahl der Kräfte QE 4 an der Station 1 um 1
Einsparung		
<ul style="list-style-type: none"> 2.304 Arbeitsstunden (6,76 VZÄ gemäß Annahme)* 	<ul style="list-style-type: none"> - 768 Arbeitsstunden (2,25 VZÄ gemäß Annahme) 	<ul style="list-style-type: none"> - 384 Arbeitsstunden (1,13 VZÄ gemäß Annahme)

» Mit der Umsetzung der Vorschläge 1 und 2 reduziert sich die personelle Ausstattung eines Liqui-Centers bezogen auf die QE 4 auf die Hälfte des Basis Szenarios 3,38 VZK.

Grundaufbau eines Sub-Liqui-Centers

6 Arbeitsschritte; erste Planung: 6 Sub-LC



Grundaufbau des Liqui-Centers

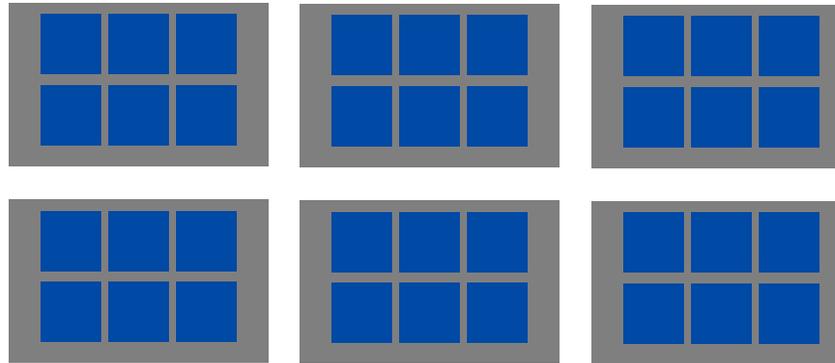
8 Arbeitsschritte; 6 Sub-LC

1 - Zentraler Einlauf

- Priorisierung und Auswahl der Fälle
- Abholung vom SB
- LC-Registrierung (Ein)
- Verteilung an die Sub-LC



2-7 - Sub-LC



8 - Zentraler Auslauf

- Eintrag Stammliste
- LC-Registrierung (Aus)
- Rückgabe an SB oder Stammlistenverant.

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

1 – Einlauf



Abholung der priorisierten Fälle bei den SB, Eingangsregistrierung durchführen und Weitergabe an die Vorprüfung

Personal

- » QE 1 (Hilfskraft)
- » QE 2 Assistenzkräfte (Excel)
- » Zusätzlich vorhandener Mitarbeiter aus dem Team der Listenverantwortlichen
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 20 min
- » Abholung: 30min

Arbeitsmittel

- » Rechner
- » Zugang zur Stammliste – (bei 2015 er Liste - Sicht „Einlauf“)
- » Transportwagen
- » Übersicht der abzuholenden Akten
- » Raumplan
- » Übersicht der SB
- » Papier für die Akte „Akte im Liqui-Center“ zum Hinterlegen bei SB

Sachmittel

- » Stift
- » Papier

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

2 – Vorprüfung



Vorsortierung der Akte analog zur Musterakte und Überprüfung der Liqui-Fähigkeit

Personal

- » QE 4 (SB mit SoJa, Buchung, AZR)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 30 min

Nach der Umsetzung des Optimierungsvorschlags 2:

- » QE 4 (SB mit SoJa, Buchung, AZR)
- » QE 1

Arbeitsmittel

- » Rechner mit SoJa-, und AZR-Zugang, Stammliste, Drucker
- » Papiertonne für Müll (Datenschutz)
- » Formblatt orange „Rechnungen ab 11/2015“
- » Formblatt blau „Hilfzeiträume und Hinweis bei Abweichungen zwischen Liqui-Zeitraum und Hilfezeitraum“
- » Formblatt grün „Hinweise an den SB“
- » Musterakte mit Hinweisen für die Sortierung
- » Checkliste mit Leitfragen

Sachmittel

- » Stifte
- » Farbige Formblätter
- » Haftstreifen
- » Tacker
- » Locher
- » Heftstreifen
- » Textmarker
- » Büroklammern

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

3 – Liqui-Formblatt



Übertragung der Rechnungsbeträge gemäß Anleitungen in das Liqui-Formblatt und Ausdruck des Liqui-Formblattes für Station 4

Personal

- » QE 2 Assistenzkräfte (Excel)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 20 min

Arbeitsmittel

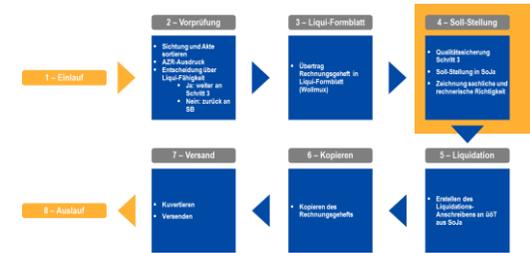
- » Rechner
- » Vorlage Liqui-Formblatt (mit Kommentaren)
- » Anleitung für die Befüllung des Liqui-Formblatts (kommentiertes Liqui-Formblatt, Hinweise für das Befüllen)
- » FAQ-Liste zu einzelnen Fragestellungen, z.B. Pauschalen der Krankenkassen
- » Drucker

Sachmittel

- » Stifte
- » Locher
- » Tacker
- » Büroklammern
- » Papier für Drucker

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

4 – Soll-Stellung



Soll-Stellung in SoJa entlang der Anleitung mit Qualitätssicherung Schritt 3 und Vornahme der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit

Personal

- » QE 4 (SB mit SoJa, Buchung, AZR)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 30 min

Nach der Umsetzung des Optimierungsvorschlags 1:

- » QE 4 (SB mit SoJa, Buchung, AZR)
- » QE 2 mit SoJa-Zugang und **Buchungsberechtigung?**

Arbeitsmittel

- » Rechner
- » SoJa-Zugang
- » Wollmux (für 2012-2014 Fälle)
- » Anleitung für die Soll-Stellung

Sachmittel

- » Stifte

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

5 – Liquidation



Erstellen des Liquidations-Anschreibens an üöT aus SoJa (2015) bzw. Wollmux (2012-2014)

Personal

- » QE 3 (Kraft mit SoJa-Erfahrung)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 10 min

Arbeitsmittel

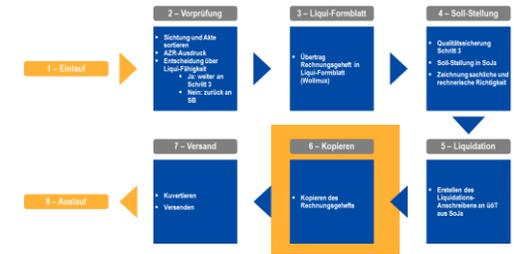
- » Rechner
- » SoJa-Zugang (2015 Fälle) bzw. Wollmux (2012-2014 Fälle)
- » Anleitung für die Erstellung des Anschreibens (bei Wollmux zusätzlich Erfassungsbeleg für S-Z-F/RW)
- » Drucker
- » Abrechnungsübersicht
- » Musterakte

Sachmittel

- » Stifte
- » Papier für Drucker
- » Locher

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

6 – Kopieren



Erstellung der notwendigen Kopien für den Versand an den üÖT

Personal

- » QE 1 (Hilfskraft)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 15 min

Arbeitsmittel

- » Kopierer
- » Toner
- » Kopierpapier
- » Übersicht der üÖT, die keine Belege benötigen
- » Technische Dienst Hotline

Sachmittel

- » Klammerlöser
- » Tacker

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

7 – Versenden



Zusammenstellen der zu versendenden Unterlagen entlang Checkliste, Kuvertieren und Versandvorbereitung

Personal

- » QE 1 (Hilfskraft)
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 10 min

Arbeitsmittel

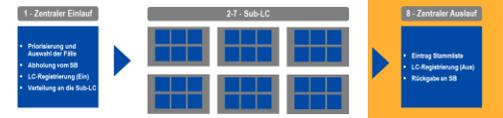
- » Versandtasche
- » Stempel der Dienststelle
- » Checkliste der zu versendenden Unterlagen (Anschreiben, Liquid-Formblatt, Rechnungsgeheft)

Sachmittel

- » Versandtaschen
- » Klebestift
- » Stempelkissen
- » Postkorb für Müll

Anforderungen an die einzelnen Arbeitsstationen im Sub-LC

8 – Auslauf



Eintragung in Stammliste, Ausgangsregistrierung und Rückgabe an SB oder an Stammlistenverantwortlichen

Personal

- » QE 1 (Hilfskraft)
- » QE 2 Assistenzkräfte (Excel)
- » Zusätzlich - vorhandener Mitarbeiter aus dem Team der Listenverantwortlichen
- » Geschätzte Bearbeitungszeit: 10 min
- » Rücktransport: 30min

Arbeitsmittel

- » Rechner
- » Zugriff auf Stammliste (bei 2015 er Sicht „Liqui Center“ und Sicht „Auslauf“)
- » Transportwagen

Sachmittel

- » Stifte

Kompetenzprofil „erfahrene Sachbearbeiter_innen“

Erforderlich für die Arbeitsstationen 2 und 4



- » Kann eine Akte nach Vorgabe sortieren
- » Kann in der Akte die Schriftstücke identifizieren und bewerten
- » Kann leistungsrechtliche Grundlage erkennen und bestimmen

- » Plausi-Frage: Würden wir diesem MA die Befugnis zur Zeichnung der sachlichen Richtigkeit übertragen?

Mögliche Personenkreise (abgestuft)

- (1) Erfahrene Liquidatoren (Rollenmodell Frau Pupp)
- (2) WJH-Sachbearbeiter aus S-II
- (3) SGB-Leistungssachbearbeiter aus dem SozR
- (4) Erfahrene Verwaltungsmitarbeiter anderer Leistungsbereiche der LHM

Benötigter Personalbedarf unter Berücksichtigung der Vorschläge 1+2

Ableitung des Personalbedarfs pro Liqui-Center auf Basis der definierten Prozesslogik und Qualifizierungsebene

Kenngröße	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Anzahl der Kräfte pro Station
Prozessschritt		
1a – Aktenselektion		1
1b – Einlauf		3
2 – Vorprüfung	30	2(QE4)+2 (QE1)
3 – Liqui-Formblatt	20	2
4 – Soll-Stellung	30	1(QE 4)+3 (QE 2)
5 – Liquidation	10	1
6 – Kopieren	15	1,5
7 – Versand	10	1
8 – Auslauf		4 <small>Gleiche Kräfte wie 1a +1b</small>

Ergebnis

- » Für jeden Prozessschritt werden **pro Tag 8 Stunden** angesetzt.
- » Prozessuale Abhängigkeiten werden durch **Zeitversatz** und **Arbeitsvorräte** sichergestellt.
- » Es ergibt sich ein rechnerischer Tagesoutput von **48 Akten**.
- » Im Zeitraum **09.05.2016 - 15.07.2016** stehen **48 Arbeitstage** zur Verfügung.
- » Bei 48 Arbeitstagen und 48 Akten pro Arbeitstage ergibt sich ein Output von **2.304 Akten pro Liqui-Center**.

Summe (2-7)

>115 Die durchschnittliche Bearbeitungszeit von mdst. 115 min ist eine erste vorsichtige Schätzung und im Laufe des Prozesses zu validieren. **Für die Arbeitsschritte 1a, 1b und 8 kommen weitere Aufwände/vorhanden VZÄ dazu.**

Den Prozessschritten sind Qualifizierungsebenen als Grundlage für die personelle Bemessung der Liqui-Center zugeordnet.

Zuordnung von Prozessschritten und Qualifizierungsebene nach der Umsetzung der Vorschläge 1 und 2

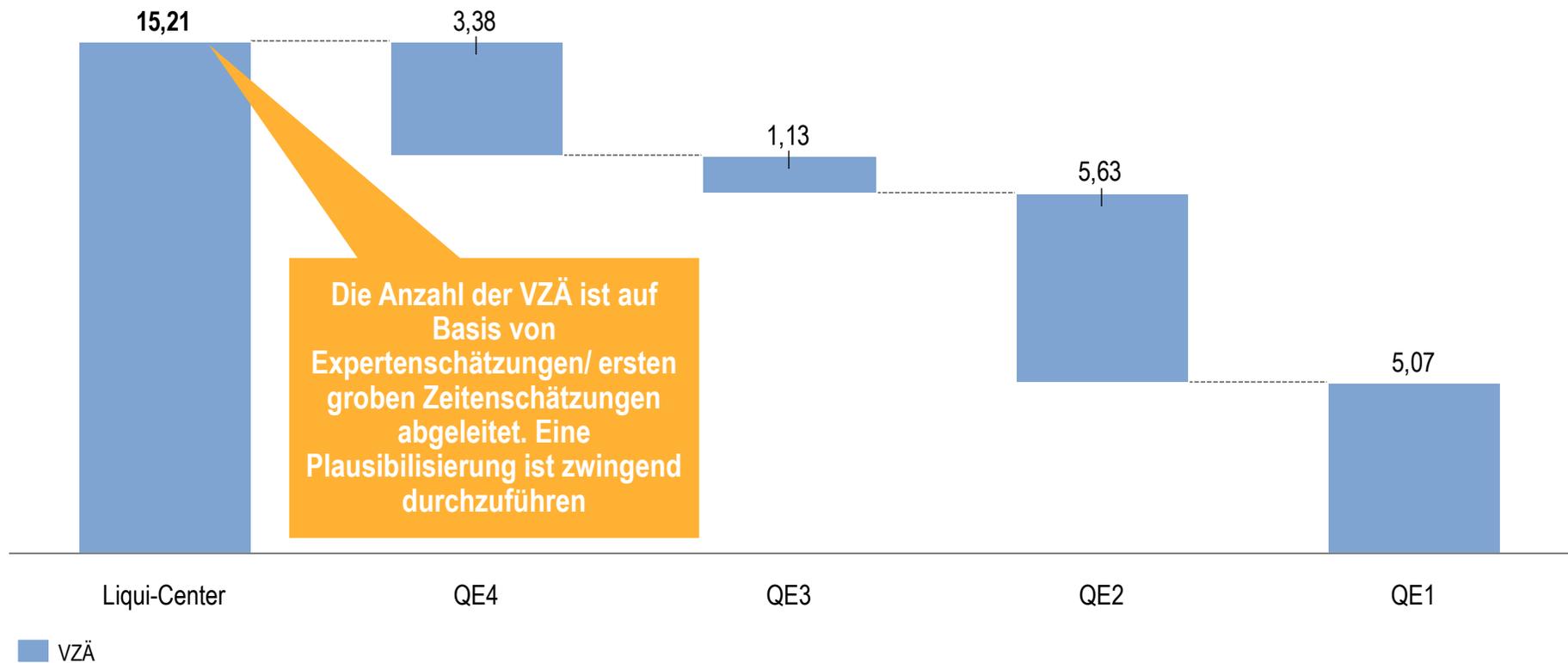
Qualifizierungsebene	QE 4 SB mit SoJa, Buchung, AZR	QE 3 Kräfte mit SoJa-Erfahrung (insbesondere NWK)	QE 2 Assistenzkräfte EDV (hochwertige externe bzw. NWK)	QE 1 Hilfskräfte
Prozessschritt				
1a – Aktenselektion			■	
1b – Einlauf				■
2 – Vorprüfung	■			■
3 – Liqui-Formblatt			■	
4 – Soll-Stellung	■		■	
5 – Liquidation		■		
6 – Kopieren				■
7 – Versand				■
8 – Auslauf			■	■

- » Nach der Umsetzung des Vorschlages 1 sind Kräfte mit der QE 1 auf Station 2 einzusetzen. Nach der Umsetzung des Vorschlages 2 sind Kräfte mit der QE 2 auf Station 4 einzusetzen. Voraussetzung dafür ist die Beschaffung von SoJa-Zugang sowie **Buchungsberechtigung?** für diese Kräfte.

In einem Liqui-Center (Prozessschritte 2-7) werden unterschiedliche Qualifikationsniveaus eingesetzt. Die Ausstattung variiert zwischen den einzelnen Stufen.

Wasserfall absteigend

Ausstattung 1 Liqui-Center / Verteilung über „Qualifikationsstufen“



Quelle: Kienbaum, vorläufige Berechnung

Zunächst sollen 3 Liqui Center produktiv gehen, ein 4. Liqui-Center kann dann noch zugeschaltet werden

Darstellung der insgesamt benötigten Personalkapazitäten

	QE 4 SB mit SoJa, Buchung, AZR	QE 3 Kräfte mit SoJa-Erfahrung (insbesondere NWK)	QE 2 Assistenzkräfte EDV (hochwertige externe bzw. NWK)	QE 1 Hilfskräfte
Liqui-Center 1 (2012-2014)	4	1	6	5
Liqui-Center 2	3,5 - 4	1	6	5
Liqui-Center 3	3,5- 4	1	6	5
Zentraler Einlauf/ Auslauf			1	5
Zwischensumme	11 - 12	3	19	20
Liqui-Center 4 (optional zuschalten)	3,5 - 4	1	6	5
Gesamt	14,5 - 16	4	25	25

» **Zusätzlich werden für die Aktenselektion und Pflege der Stammlisten Kräfte aus dem jetzigen Koordinationsteam („Team Gäbel“) eingesetzt**

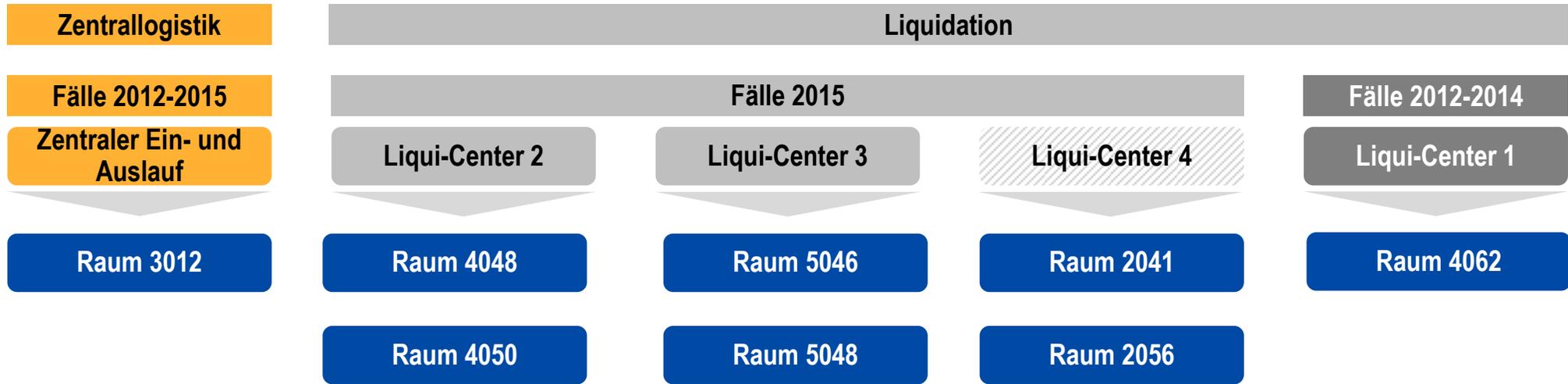
Die insgesamt benötigten Personalkapazitäten können mit der folgenden Verteilung der zur Verfügung stehenden Mitarbeiter abgedeckt werden

	Bedarf	Durch SG abgedeckt	Durch Sozialreferat abzudecken	NWK (18 mit 3/5 Arbeitszeit ≈ 10,8)	Externe
QE 4	14,5 - 16	9	6	(1)	-
QE 3	4	-	-	4	-
QE 2	25	-	-	6	19 (12)*
QE 1	25	-	-	-	25 (19)*

* Für die Einrichtung von 3 Liqui Center sind 31 externe Arbeitskräfte benötigt.

Organisation und Raumzuweisung für die Liqui-Center und Zentrallogistik

Vorläufige Raumplanung für die Liqui-Center



 geplant; Inbetriebnahme erfolgt später

Kienbaum^K

Excellence in People & Organization