



Universität Hamburg
DER FORSCHUNG | DER LEHRE | DER BILDUNG

FAKULTÄT
FÜR WIRTSCHAFTS- UND
SOZIALWISSENSCHAFTEN

Fakultät für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
Fachbereich Sozialökonomie

M. Sc. Interdisziplinäre Public und Non-Profit Studien

Prof. Dr. Rick Vogel

Praktikumsbericht
Bezirksamt Hamburg – Nord
Fachamt Grundsicherung und Soziales für Deutsche und
AsylbewerberInnen
1. August 2019 – 30. September 2019

30.09.2019

Inhaltsverzeichnis

Seite

| | |
|--|----|
| 1. Darstellung des Fachamts für Grundsicherung und Soziales des Bezirks Hamburg – Nord | 3 |
| 2. Arbeitsalltag und ausgeübte Tätigkeit | 7 |
| 3. Kritische Betrachtung | 11 |
| 4. Literatur | 14 |

1. Darstellung des Fachamts für Grundsicherung und Soziales des Bezirks Hamburg – Nord

Nachfolgend stelle ich in diesem Praktikumsbericht meine Tätigkeit als Unterstützungskraft beim Fachamt für Grundsicherung und Soziales des Bezirks Hamburg – Nord vor. Der Zeitraum der Beschäftigung hat vom 1. August 2019 bis zum 30. September 2019 stattgefunden. Die wöchentliche Arbeitszeit betrug 30 Stunden.

Die Stellenausschreibung war auf www.stellenwerk-hamburg.de unter der Bezeichnung „Unterstützungskräfte PROSOZ“ ausgeschrieben. Dabei hatte man die Wahl, sich auf unterschiedlichen Einsatzorten zu bewerben. Zur Auswahl standen die Bezirksämter Altona, Bergedorf, Eimsbüttel, Harburg, Hamburg – Mitte, Hamburg – Nord, Wandsbek sowie die Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV). Ich habe nicht lange gezögert, da mich die Position mit den verbundenen Aufgaben sofort angesprochen hat. An der Ausschreibung fand ich spannend, dass einem die Gelegenheit geboten worden ist, bei einer Softwareeinführung mitzuwirken, neben allgemeiner Büroarbeit. In der Stellenausschreibung, die je nach Einsatzort variieren konnte, hieß es genau:

- Unterstützung der Sozialhilfe-Sachbearbeitung bei GS, EH, BGV sowie des Fallmanagements bei EH 2/3 in der Software-Umstellungsphase
- Zuarbeit und Vorbereitung von Fällen in der neuen Software (PROSOZ)
- Aktenablage
- Archivierung
- Postbearbeitung und –annahme, ggfs. Kundensteuerung.

Im Anforderungsprofil wiederum hieß es, dass man unter anderen Kenntnisse des SGB II und SGB VII haben soll, was ich als einziges nicht vorweisen konnte. In meiner Bewerbung jedoch hatte ich angegeben, dass ich mir die fehlenden Kenntnisse aneignen würde. Nach Einsicht meiner Bewerbungsunterlagen hat mich die zuständige Person des Personalservices Bezirksamt Hamburg – Nord telefonisch kontaktiert. Im Mai 2019 wurde ich dann zum Bewerbungsgespräch eingeladen. Nach Zusage des Vorstellungsgesprächs wurde mir zunächst noch nicht vom Personalamt Hamburg – Nord mitgeteilt, zu welchem sozialen Dienstleistungszentrum ich geschickt werde. Am Tag der Einstellung beim Bezirksamt – Nord in der Kümmeelstraße, wo ich meine beglaubigten Unterlagen abgeben musste, wurde mir dann gesagt, dass ich in der Außenstelle Barmbek eingesetzt werde.

Das Fachamt für Grundsicherung und Soziales (GS) und Eingliederungshilfe (EH) in Hamburg – Nord hat seinen Sitz in Barmbek – Nord. Im Gebäude des Sozialamts befindet sich im ersten Stock der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) des Jugendamts, im zweiten Stock ist die Grundsicherung und Soziales GS/N 431 und im dritten Stock, wo ich gearbeitet habe, GS/N 432. Der ASD ist ein Teil des Fachamtes Jugend- und Familienhilfe. Dabei hat der Bezirk Hamburg – Nord fünf Standorte, an denen mehrere Teams stadtteilbezogen beschäftigt sind. Beispielsweise berät der ASD zu Fragen bezüglich Familien – und Elternkonflikten, Schwierigkeiten in der Versorgung und Erziehung der Kinder, Fragen und Konflikten in der Ausübung der elterlichen Sorge, Umgangsregelungen mit dem anderen Elternteil oder Dritten, z. B. Großeltern

(hamburg.de 2019). Das Fachamt für Grundsicherung und Soziales berät Bewohnerinnen und Bewohner des Bezirks Hamburg – Nord und unterstützt sie mit finanziellen Leistungen in verschiedenen Lebenslagen. Darunter zählen Leistungen für Eltern, ältere Leute, Menschen ohne ausreichendes Einkommen, AsylbewerberInnen, Menschen mit Behinderungen sowie Wohnungssuchende. Dabei werden die Leistungen entweder durch das Fachamt in Eppendorf durch das Soziale Dienstleistungszentrum (SZD) oder abhängig vom Wohnort in den Außenstellen Barmbek und Fuhlsbüttel erbracht (ebd.). Die Dienstleistungen des Sozialamts umfassen folgende: Eingliederungshilfe, Sozialhilfe (SGB XII), Grundsicherung (SGB XII), Blindengeld, Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz, Wohngeld, Elterngeld, Betreuungsgeld, Wohnberechtigungsbescheinigungen für Sozialwohnungen, Unterhaltsvorschuss, Seniorenberatung, Kindertagesbetreuung und Fachstelle für Wohnungsnotfälle (ebd.). Der Anlaufpunkt der Dienstleistungen richtet sich dabei nach Eingangszone SDZ oder der Außenstelle (wohnortsabhängig). Das Fachamt hat auch einen Pflegestützpunkt, wo MitarbeiterInnen der Pflege – und Krankenkassen sowie des Bezirksamts Hamburg – Nord Betroffene und Angehörige über Hilfen bei Pflegebedürftigkeit im Erwachsenenalter beraten. Des Weiteren gehört ein Kostensachgebiet zum Fachamt. Hier werden die Ansprüche des Sozialhilfeträgers verfolgt.

Zur Hintergrundinformation werden im Folgenden die oben aufgeführten Dienstleistungen beschrieben:

Eingliederungshilfe

Personen bekommen Eingliederungshilfe, wenn sie durch eine Behinderung in ihrer Fähigkeit eingeschränkt sind. Auch Personen, die von einer Behinderung bedroht sind, erhalten ebenso Leistungen der Eingliederungshilfe. Die Leistungen umfassen überwiegend medizinische Rehabilitation und die Teilhabe am Arbeitsleben, z. B. Hilfe für eine angemessene Schulausbildung.

Sozialhilfe (SGB XII)

Sozialhilfe bedeutet nach dem 3. Kapitel des SGB XII, die ihren notwendigen Lebensunterhalt nicht oder nicht genügend aus eigenen Mitteln bestreiten können. Zu diesen Personen gehören Leistungsberechtigte, die weder nach SGB II („Hartz IV“) noch nach des 4. Kapitels des SGB XII (Grundsicherung) beziehen.

Grundsicherung

Nach dem 4. Kapitel des SGB XII erhalten Personen Grundsicherung, die ihren Lebensunterhalt nicht aus eigenem Einkommen oder Vermögen bestreiten können, dauerhaft erwerbsunfähig sind oder das reguläre Rentenalter erreicht haben. Dabei können laufende Leistungen, einmalige Leistungen und Mehrbedarfzuschläge bewilligt werden.

Blindengeld

Als Ausgleich der durch die Blindheit bedingten Mehraufwendungen, erhalten blinde Menschen und Menschen, die aufgrund des Grades der Beeinträchtigung ihres Sehvermögens den Blinden gleichgestellt sind. Gemäß dem § 2 Absatzes 1 des

Hamburgischen Blindengesetzes (HmbBlinGG) beträgt das Blindegeld monatlich 453 Euro. Die Höhe des Blindengeldes verändert sich jedoch zum 1. Juli des Folgejahres um den Vomhundertsatz, um den sich der jetzige Rentenwert in der gesetzlichen Rentenversicherung verändert (Landesrecht Hamburg 2019).

Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz

Die Leistungen gelten für AusländerInnen, die über keinen gesicherten Aufenthaltsstatus für die BRD verfügen. Leistungsberechtigt sind nach dem Asylbewerbergesetz AsylbewerberInnen, DuldungsinhaberInnen, zur Ausreise Verpflichtete sowie andere nichtdeutsche mit ungesichertem Aufenthaltsstatus. Als Leistungen gelten Sach- und Geldleistungen, die auf Antrag gewährt werden. Dabei gelten die Leistungen für Ernährung, Unterkunft, Heizung, Kleidung, Gesundheits- und Körperpflege sowie Gebrauchs- und Verbrauchsgüter des Haushalts.

Wohngeld

Personen mit niedrigem Einkommen erhalten Wohngeld. Das gilt zur wirtschaftlichen Sicherung angemessenen und familiengerechtes Wohnens.

Elterngeld

Die ab dem 1. Januar 2007 geborenen Kinder von Müttern und Vätern, erhalten Elterngeld für die Betreuung ihrer Kinder, wenn die Eltern ihre berufliche Tätigkeit unterbrechen oder einschränken.

Betreuungsgeld

Das Betreuungsgeld wird gewährt, wenn Eltern für ihr Kind (zwischen dem 15. und 36. Lebensmonat keine staatlich geförderten Betreuungsangebote, wie Kita oder Tagesmutter nutzen.

Wohnungsberechtigungsbescheinigungen

Eine Wohnungsberechtigungsbescheinigung ist notwendig, wenn eine öffentlich geförderte Wohnung (Sozialwohnung) bezogen werden soll.

Unterhaltsvorschuss

Unterhaltsvorschuss wird gewährt, wenn Kinder bei einem alleinerziehenden Elternteil leben und vom anderen Elternteil keinen oder einen unzureichenden Unterhalt erhalten.

Seniorenberatung

Darunter versteht man einen stadtteilbezogenen Dienst für BürgerInnen ab 60 Jahren bei den Bezirksämtern. Sie werden in allen altersspezifischen Fragen kostenlos beraten und das unabhängig von ihrem Einkommen und Vermögen.

Kindertagesbetreuung

Hierbei werden, wie der Name aussagt, Fragen zur Kinderbetreuung beantwortet. Die Fragen zur Kinderbetreuung richten sich zu Themen, wie Krippe, Elementarbereich,

Hort in Kita, Tagespflege sowie Eingliederungshilfe in einer Kindertageseinrichtung oder bei einer Tagespflegeperson.

Fachstellen für Wohnungsnotfällen

Hierbei bieten Fachstellen Unterstützung sowie Beratung bei drohendem Wohnungsverlust und Obdachlosigkeit.

Es gibt zudem ein Pflegestützpunkt, der angeboten wird. MitarbeiterInnen der Pflege und Krankenkassen sowie des Bezirksamts Hamburg – Nord beraten Betroffene und deren Angehörige über Hilfen bei Pflegebedürftigkeit im Erwachsenenalter, wie Fragen zur Finanzierung, beim Ausfüllen von Anträgen oder bei der Suche nach einem geeigneten Heimplatz. Des Weiteren gehört dem Fachamt Grundsicherung und Soziales ein Kostensachgebiet. Dabei werden die Ansprüche des Sozialhilfeträgers verfolgt.

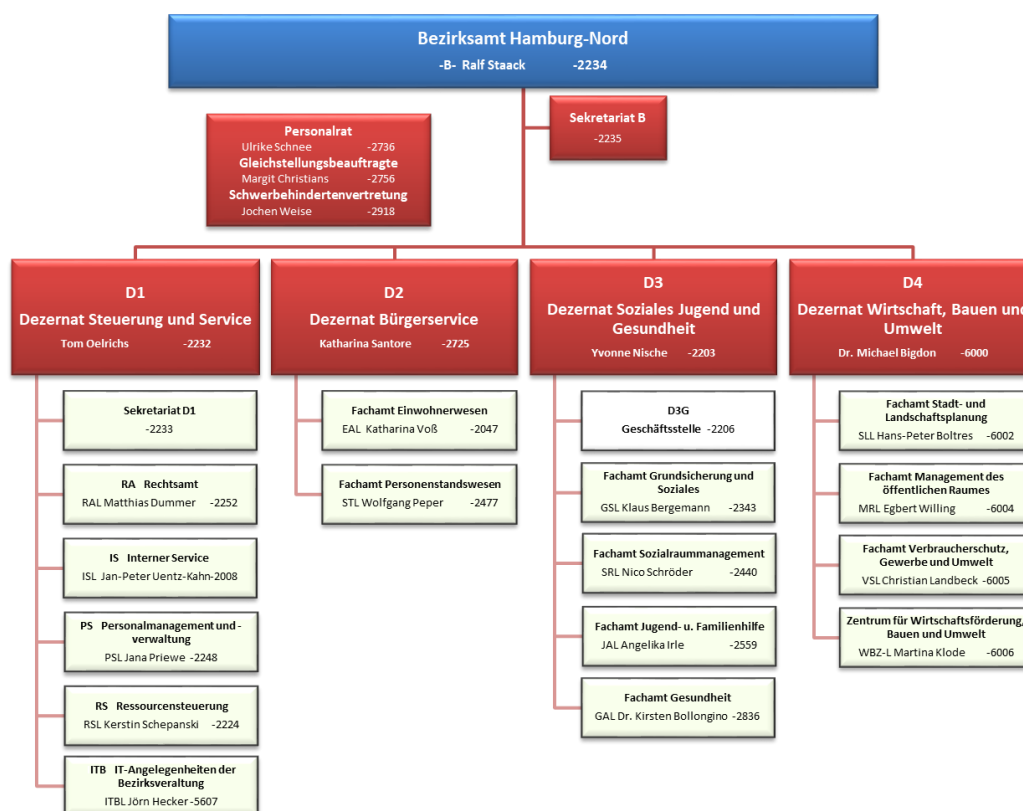


Abb. 1: Organigramm Bezirksamts Hamburg – Nord

(Quelle: Hamburg.de 2019)

Anhand des Organigramms lassen sich die Aufgaben und die Struktur des Bezirksamts Hamburg – Nord genauer darstellen:

Die Freie und Hansestadt Hamburg sind in sieben Bezirken eingeteilt. Jeder Bezirk hat ein Bezirksamt, das sich mit Verwaltungsaufgaben beschäftigt, die bürgernah und das „vor Ort“ erledigt werden. Das Bezirksamt Hamburg – Nord umfasst vier Dezernate:

- D1 Dezernat Steuerung und Service
- D2 Dezernat Bürgerservice
- D3 Dezernat Soziales, Jugend und Gesundheit
- D4 Dezernat Wirtschaft, Bauen und Umwelt.

Das Dezernat Steuerung und Service beinhaltet die Fachämter Recht, Interner Service, Personalservice sowie Ressourcensteuerung. Die Dezernatsleitung ist Tom Oelrichs. Das Dezernat Bürgerservice sind die Kundenzentren im Bezirksamt Hamburg – Nord, die Fachämter Einwohnerwesen und das Personenstandswesen. Die Leitung des D2 wird von Frau Katharina Santore übernommen. Das Dezernat Soziales, Jugend und Gesundheit gliedert sich in die Fachämter Grundsicherung und Soziales, Sozialraummanagement, Jugend- und Familienhilfe sowie Gesundheit. Die Dezernatsleitung wird von Frau Yvonne Nische geleitet. Das Dezernat Wirtschaft, Bauen und Umwelt ist eingeteilt in die Fachämter Stadt- und Landschaftsplanung, Management des öffentlichen Raums, Verbraucherschutz, Gewerbe und Umwelt sowie in das Zentrum für Wirtschaftsförderung, Bauen und Umwelt. Die jeweiligen Fachbereiche sind Wirtschaftsförderung, Bauprüfung und Verwaltung/Foyer. Wie bereits erwähnt, war ich im Dezernat Soziales, Jugend und Gesundheit in der Poppenhusenstraße 4 eingesetzt worden, das ich im nächsten Abschnitt näher beschreiben werde.

2. Arbeitsalltag und ausgeübte Tätigkeit

Der Arbeitsalltag sah so aus, dass die 15 SachbearbeiterInnen in der Abteilung früh morgens, das heißt um 6.30 Uhr angefangen haben. Um 8:30 Uhr trafen sie sich in der Runde und besprachen die Aufgaben des Tages. Dienstags war ihr Teammeeting, wo sie zum Beispiel über Probleme sprachen, über den allgemeinen Arbeitsaufwand oder über Verbesserungsvorschläge des Arbeitsprozesses. Dienstags und Donnerstags von 9 Uhr bis 12 Uhr konnten BürgerInnen in die Sprech- bzw. Beratungsstunde kommen. Zumeist waren die Gründe der BesucherInnen, dass sie sich Hilfe suchten bezüglich Rechnungen, wo sie Mahnungen erhalten hatten und dies mit dem/der SachbearbeiterIn persönlich klären wollten. Andere Gründe lagen natürlich auch vor, die individuell von Fall zu Fall unterschiedlich waren. Die Menschen mussten in den Sprechstunden vor der Tür des Sachbearbeiters oder der Sachbearbeiterin im Warteraum Platz nehmen. Je nach Nachname mussten sie an der Tür des Sachbearbeiters bzw. an der Tür der Sachbearbeiterin klopfen und warten bis sie hereingebeten wurden. Wenn die BeraterInnen im Gespräch waren, mussten die BesucherInnen solange warten, bis sie an der Reihe waren. Generell wurden laufende Fälle, aber auch Neuansprüche seitens SachbearbeiterInnen bearbeitet. Für die Neuansprüche gab es sogar außerhalb der Sprechstunden, Termine, die festgelegt werden mussten. Denn für die Neuansprüche wurde sich länger Zeit genommen, als für die laufenden Fälle. Die Sprechstunde für Neuansprüche konnte bis zu einer Stunde dauern und die wöchentlichen Beratungsstunden dauerten nicht länger als 15 Minuten. Somit hatten die BürgerInnen keine lange Wartezeit. Außerhalb der Sprechstunden konnten die BürgerInnen ihr Anliegen, also wenn sie etwas abgeben wollten, in den Briefkasten vor der Abteilungstür einwerfen. Jeder Sachbearbeiter und jede Sachbearbeiterin hatte sein/ihr eigenen Postkorb, wo die Post zum Beispiel aus dem Briefkasten in den entsprechenden Korb verteilt wurde. Meine ausgeübte Tätigkeit entsprach, wie im vorigen Abschnitt erwähnt, nicht ganz der Stellenbeschreibung. Somit war meine

Tätigkeit hauptsächlich auf die Ablage der Dokumente sowie auf die Archivierung der Akten begrenzt. Für die Ablage war auf den Familiennamen des Bürgers zu beachten. Denn je nach Familienname gibt es eine Sachbearbeiterin bzw. einen Sachbearbeiter, die/der für den Fall zuständig ist. Wenn die Bearbeiterin oder Bearbeiter nicht im Büro ist, dann übernimmt eine andere Sachbearbeiterin bzw. ein anderer Sachbearbeiter den Fall. Wichtig ist, dass die laufenden Fälle bearbeitet wurden, auch wenn die Sachbearbeiterin/der Sachbearbeiter im Urlaub oder wegen Krankheit nicht anwesend waren. Bei mancher Ablage musste ich per PROSA nachsehen, ob die Unterlage zu meiner Abteilung oder zur Abteilung N/431 gehörten. Neben der Ablage hatte ich ebenso als Aufgabe, Dokumente zu kopieren. Diese Dokumente waren mehrheitlich Rechnungen unterschiedlicher Art. Die Kopien der Dokumente musste ich in den Postkorb legen und die Originale musste ich an die Empfängerin/den Empfänger zurückschicken. Darüber hinaus hatte ich die Aufgabe täglich die Post zu bearbeiten. Das sah so aus, dass ich die Post aus jedem Büro in der Abteilung N/GS 432 einzusammeln hatte. Nachdem ich die Post eingesammelt hatte, brachte ich diese in die Abteilung N/GS 431 ins Postzimmer, wo ich die Briefe in den Kasten der Deutschen Post reinlegen musste, damit die externe Post von der ihnen abgeholt wird. Die Archivierung der Akten war dafür angedacht, dass alte Fälle ins Archiv gebracht werden aufgrund der begrenzten Kapazität in der Abteilung.

In meiner Abteilung N/GS 432 gab es ca. 2.000 bis 2.400 laufende Fälle. Im Archiv gab es viel mehr Fälle zu verzeichnen, wo die Anzahl laut meines Vorgesetzten unbekannt sei. Im Keller gab es ein kleines sowie ein großes Archiv. Es gab aber auch alte Fälle als Akten, die noch im entsprechenden Archiv nach unten transportiert und einsortiert werden mussten. In Bezug auf das Aussehen der Akten, war es so, dass es „dicke“ und „dünne“ Akten gab. Bei den „dicken“ Akten sah es so aus, dass die Menschen krankheitsbedingt durch viele Arztbesuche oder Therapien als Beispiel, viele Dokumente in der Akte zu finden waren. Die „dünne“ Akte wiederum hatte nur Unterlagen zu Themen, wie der Erhaltung von zu wenig Rente und die Menschen daher Grundsicherung erhielten. Neben dieser genannten Akten, gab es noch sogenannte Aktenhefter, wo sich alle Unterlagen darin befanden. Der Grund für den Aktenhefter, anstatt der normalen Akten lag darin, dass die Hauptakte sich aus gerichtlichen Gründen nicht beim Amt befand.

In Bezug auf das Projekt „Einführung PROSOZ“ wurde zu der Einführung der neuen Fachanwendung OPEN/PROSOZ für Grundsicherungs- und Sozialhilfe, ein Vertrag zwischen der Stadt, vertreten durch den Senat, dem dbb hamburg und dem deutschen Gewerkschaftsbund, vertreten durch den Bezirk Nord vereinbart (dbb Hamburg 2018). OPEN/PROSOZ dient zur Ablösung von PROSA. Die neue Standardsoftware bildet bereits bundesdeutsches Sozialhilferecht ab und hat sich ebenso in der Praxis bewährt. Im Zuge der Konfiguration wurde der Bedarf der Stadt Hamburg angepasst. Mit anderen Worten wird die Hamburgische Verwaltung – Bezirksämter, Behörde für Inneres (BIS), Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV und Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) mit einer Fachanwendung, namens PROSOZ Herten ausgestattet. Die PROSOZ Herten GmbH gilt als einer der führenden Hersteller von Fachanwendungen für die soziale Sicherung. In über 200 Sozialverwaltungen hat sich der Einsatz von PROSOZ-Lösungen bereits bewährt (dataport 2019). Dabei hat Dataport, ein IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung, das für sechs Bundesländer tätig ist, hat das Vergabeverfahren für BASFI durchgeführt (ebd.). Dataport und BASFI unterstützen ebenso bei der laufenden Pflege der Anwendung. Die Befürwortung der Softwareeinführung PROSOZ wird so argumentiert, dass PROSOZ technisch

besser ist, mehr integrierbar ist sowie sich an modernen Anforderungen anpassen kann. Im Gegensatz zu PROSA kann PROSOZ kassenrechtliche Defizite ausgleichen und die Anforderungen des Rechnungshofes, Geschäftsprozesse abzubilden, erfüllen (dbb Hamburg 2019). Das IT-Projekt „Einführung PROSOZ“ und deren Anpassung wurden mit den Fachbehörden und den Bezirksämtern in der BASFI eingerichtet. Im Allgemeinen werden die Kernaufgaben in der Sozialverwaltung mittels der Fachanwendung PROSOZ durchgeführt. Diese Aufgaben reichen von der Antragsannahme über das Fallmanagement für verschiedene Personengruppen bis hin zur Zahlung von verschiedenen Leistungen. Um genauer zu beschreiben, dient als Gegenstand der Vereinbarung bezüglich der Einführung der Standardsoftware PROSOZ in den fachlichen Bereichen Leistungsbearbeitung, Fallmanagement, Angebotsverwaltung, Abrechnung und Eingangsmanagement für die Abwicklung der Sozialhilfe und verwandter Leistungen zu unterstützen (Prosoz 2019). Die neue Fachanwendung soll bis Ende 2019 auf allen betroffenen Arbeitsplätzen zur Verfügung stehen. Ca. 1.300 Arbeitsplätze in der Sozialverwaltung werden somit mit der neuen Fachanwendung versorgt. Die MitarbeiterInnen, die mit PROSOZ arbeiten, sollen zudem geschult sein (ebd.). Gegenüber der Einführung von PROSOZ besteht von Seiten der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften eine bestimmte Erwartungshaltung. Und zwar: Durch den Einführungsprozess die Mehrbelastungen des Arbeitsaufwands ausgeglichen werden, PROSOZ wie bei Prosa in der Summe des Unterstützungsgrades entspricht und evaluiert werden kann, in welchem Umfang Abweichungen auszugleichen sind. Zusätzlich sollen durch PROSOZ die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten unter Berücksichtigung der individuellen Belange verbessert werden. Zum Thema der Datenschutzvorschriften führt das Unternehmen Herten GmbH, regelmäßig eine unabhängige Überprüfung der Einhaltung aktueller Datenschutzvorschriften durch. Dabei wirkt BASFI auf den Hersteller ein, dass in Hamburg zum Einsatz kommende Verfahren nach dem Art. 25 DSGVO zertifizieren zu lassen (ebd.).

Wie bereits erwähnt kann sich die Arbeitsbedingung der AnwenderInnen verändern. SachbearbeiterInnen werden also geschult, um mit der Anwendung PROSOZ umzugehen und zum Erfolg der neuen IT-Lösung beizutragen. Die Schulungen, um die Sachbearbeiter zu qualifizieren, sollen dazu verhelfen, AnwenderInnen selbständig und sicher ihre fachliche Aufgabe mittels PROSOZ zu bewerkstelligen. Den Sachbearbeitern wird die Möglichkeit geboten nach ca. 4 bis 6 Monaten, selbst empfundene Defizite durch eine Ergänzungsqualifizierung aufzuarbeiten (ebd.). Hierzu wird die fachliche Leitstelle zusammen mit den betroffenen Dienststellen eine Bedarfserhebung durchführen zu lassen und Vorschläge für geeignete Maßnahmen zu machen, wie in Form von Ergänzungsschulungen und Workshops, der Fall ist. Neben den Maßnahmen werden Anwenderinnen und Anwendern Hilfen zum Umgang mit PROSOZ bereitgestellt. Die Hilfen können dabei über IT-Verfahren oder durch die zentrale Stelle z. B. FHHportal aufgerufen werden. Im Falle auftretender Probleme steht auch eine zentrale Ansprechstelle bereit. Genauso gibt es eine Vor-Ort-Unterstützung („workflower“) bezüglich der Einführung PROSOZ für jede Abteilung. Für die Probleme, also z. B. Fehler, die entstehen können und für Maßnahmen zur Problemlösung, wie Fehlerbehebung, sind AnsprechpartnerInnen verantwortlich. In regelmäßigen Abständen (mindestens halbjährlich) über den neuesten Sachstand des Projektes informiert und das in Form von Veranstaltungen (ebd.). In Bezug auf den Ablauf ist die Einführung PROSOZ wie folgt durchgeführt worden: Mit der Einführung PROSOZ werden alle Dienststellen zu einem einheitlichen Stichtag umgestellt, das sogenannte „Big Bang Szenario“. Die Bestandsverfahren wurden ebenso abgelöst. Durch die Altdatenübernahme aus dem Bestandsverfahren erfolgt

die Umstellung. Vor dem ersten Zahlungszeitpunkt müssen Vorarbeiten hinsichtlich der Software gemacht werden. Diese Arbeiten umfassen z.B. Qualitätssicherung der Daten und kassenrechtliche Leistungsverfügungen (ebd.). Open/PROSOZ und deren Aufbau und Funktionsumfang macht die Aufgabenwahrnehmung einfach, zeitsparend sowie sicher. Zudem kann sich die neue Software den Strukturen der Sozialverwaltung anpassen. Das gilt auch für die technische Integration. Die Sozialverwaltung geht mit PROSOZ mehr in Richtung Digitalisierung. Generell wird PROSOZ nach folgenden Kriterien bewertet:

- ✓ Flexible Anpassung für jede Organisations- und Betriebsform: Es handelt sich um ein datenbasiertes Verfahren für den flexiblen Einsatz als Client-/Server-Lösung oder in Terminalserverumgebung.
- ✓ Ergonomie und Usability: Es bestehen übersichtliche Oberflächen, eine Online Hilfe sowie Plausibilitätskontrollen, die für eine komfortable und sichere Anwendung sorgen.
- ✓ Einfache Dokumenterstellung: Es sind mehrere Druckvorlagen über integrierte Textverarbeitung oder über MS-Word für schnelle Ergebnisse vorhanden.
- ✓ Workflow-unterstützende Funktion: Als unterstützende Funktionen gelten die Termin- und Aufgabenverwaltung und automatische Wiedervorlagen etc.
- ✓ Kontinuierliche Protokollierung und Datenfortschreibung: Die Bearbeitungsvorgänge werden protokolliert und historisiert (inklusive gelöschter Daten). So wird Transparenz und Datensicherheit geschaffen.
- ✓ Integrierte Einnahmeverwaltung: Beinhaltet ein Forderungsmanagement und eine vollständige Klarheit über haushaltsrelevante Vorgänge samt Übergabe an die Kasse.
- ✓ Erhöhte Sicherheit: Einen aktiven Beitrag zum Risikomanagement leisten Prozessvorgaben, wie das Vier-Augen-Prinzip und spezielle Werkzeuge zur Zahlungssicherheit und zur Aufdeckung von Manipulationen sowie Betrugsfällen.
- ✓ Datenschutz: In regelmäßigen Abständen bestätigen unabhängige Zertifizierungen die Erfüllung aktueller Anforderungen des Datenschutzes.

Beispielsweise entwickeln sich die Anforderungen im SGB II immer weiter. PROSOZ bietet als Lösung, fachlich und technisch auf dem Laufenden zu bleiben. Das bedeutet, dass regelmäßig über aktuelle Gesetzesnovellen und Verfahrensänderungen informiert wird. Das wird ebenso regelmäßig und kontinuierlich in der Fachsoftware abgebildet. Als Beispiel gilt für die Gewährung von Bildungs- und Teilhabeleistungen PROSOZ als die Lösungssoftware. PROSOZ Herten arbeitet zudem ständig an der Prozessoptimierung. Die Prozessoptimierung verhilft dazu, die Effizienz in der Verwaltung messbar zu steigern. Durch zum Beispiel zeitgesteuerte Batchläufe oder globale Bearbeitungen bei der Abrechnung von BuT-Anbietern, ist eine messbare Effizienzsteigerung in der Verwaltung denkbar (Prosoz 2019). Es gibt sogar eine PROSOZ-Anwendergemeinschaft im SGB II. AnwenderInnen und PROSOZ-Fachexperten tauschen sich regelmäßig aus auf Anwendertreffen und Fachtagungen. Die neue Softwarelösung trägt ebenso zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung bei. Denn eine neue Softwareeinführung, wie PROSOZ kann einen Beitrag zur Modernisierung von Verwaltungsprozessen leisten.

Die vielleicht monotone Dateneingabe seitens Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter wird durch die neue Software aufgewertet. Gleichsam wird der Energie- und Rohstoffverbrauch reduziert. So können bisher eingerichtete Rechnungen in Open/Prosoz importiert werden. Somit entfallen zeit- und ressourcenaufwändige Arbeitsschritte der manuellen

Rechnungslegung. Abweichende Rechnungen lassen sich durch PROSOZ auch leichter klären. Zum Beispiel lassen sich die Bedarfe, wie Abwesenheitstage der Hilfeempfängerinnen und Hilfeempfänger bei Krankenhausaufenthalten lassen sich schneller erkennen und klären. Insgesamt, wenn in der Verwaltungsarbeit die Zeit gespart wird, dann heißt das für die Hilfeempfängerin und für den Hilfeempfänger mehr Zeit. Der Effizienz- und Zeitgewinn schafft qualifizierte Hilfestellung. Die automatisierte Abrechnung hat einige Vorteile, wie:

- ein integrierter Abrechnungsprozess ohne Papiergebundene Rechnungslegung und -erfassung
- Datenübermittlung ist gesichert und verläuft ohne postalischen Versand
- Alle Leistungen sind aufgelistet und es besteht eine automatisierte Übertragung in Einzelfälle
- Bearbeitung ist möglich, ohne einen Einzelfall zu öffnen
- Erhöhte Datenqualität sowie Prozesssicherheit
- Es besteht ein direkter Vergleich abgerechneter Leistungen und errechneter Bedarfe
- Monatliche Änderungen werden berücksichtigt, ohne Aufwändige Nacherfassung (ebd.).

Im Hinblick auf meine Abteilung N/GS 432 sei nach Aussage den Sachbearbeitern die Migration nicht so geglückt wie beispielsweise in der Abteilung N/GS 431. Außerdem ist nach deren Empfinden die Einarbeitung nicht intensiv genug gewesen. Ein Lösungsvorschlag wäre: Jeden Bezirk nach und nach in Ruhe, intensiv einzuarbeiten durch „Floorwalking“.

3. Kritische Betrachtung

Rückblickend auf meine Praktikumszeit betrachtet, habe ich zwar routinierte Aufgaben erledigen müssen, jedoch habe ich mich sehr gefreut, die Kolleginnen und Kollegen kennengelernt zu haben. Natürlich hätte ich mir gewünscht die gesamten Tätigkeiten laut Stellenausschreibung zu erledigen, insbesondere bei der Softwareeinführung PROSOZ mitzuhelfen. Ich hätte gerne gesehen, wie die Software funktioniert bzw. zu bedienen ist. Auch hätte ich den Prozess der Migration kennengelernt und die gegebenen Probleme sowie Herausforderungen analysiert. Nichtsdestotrotz war die Zeit lehrreich.

Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter müssen tagtäglich großes leisten, da die Abteilung N/GS 432 unterbesetzt ist. Auf der anderen Seite sehe ich hierbei die verbundenen Probleme sowie die Herausforderungen, die sich dadurch ergeben. Denn es besteht ein hoher Arbeitsaufwand, sodass durch die Unterbesetzung die Fälle sehr schnell bearbeitet werden müssen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen zwar mittlerweile eher zurecht mit der neuen Software zu arbeiten, aber dennoch finden sie die alte Software PROSA besser und hätten sich gewünscht eine intensivere Einarbeitung zu erhalten. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter sind sehr sozial und gehen mit den BürgerInnen entsprechend um. Ihre Arbeit verlangt es quasi, auch mit schwierigeren Fällen umzugehen. Denn durch die zweimalige Beratungsstunde in der Woche haben sie auch manchmal mit aufgeregten, wütenden BürgerInnen zu tun und müssen mit ihnen anders kommunizieren, um das Problem festzustellen, was sie/er hat. Man muss also sehr dienstleistungsorientiert sein und sich aber auch emotional von der Tätigkeit abgrenzen können, auch wenn es außerhalb der

Sprechstunden, nur Akten sind, die man abarbeiten muss. Für mich war es in den ersten Wochen ein wenig schwer, mich darauf einzustellen, dass die BürgerInnen zur Beratungsstunde kommen. Der Grund war, dass es mir anfangs nicht leicht gefallen ist, einige traurige Geschichten von den BürgerInnen mitzubekommen. Nach und nach verschwand aber dieses Gefühl und es wurde zum Alltag. Einen Eindruck habe ich auch über die Struktur der Abteilung bekommen. Somit ist mir auch einiges aufgefallen, dass eventuell dazu beitragen könnte, sich nicht für den Beruf als Sachbearbeiterin für die Grundsicherung und Leistungsgewährung zu bewerben. Denn man erhält sofort das Bild von einer typischen Behördenarbeit, was vielleicht bei manchen als abschreckend wirkt. Trotz angebotene Schulungen, die ich mir auf der Website FHHnet angesehen habe, fehlt die Zeit, sich individuell entfalten zu können. Mein Praktikum würde ich aber jedem weiterempfehlen, um einen Einblick in die Verwaltungsarbeit, insbesondere beim Sozialamt zu bekommen. Der Beruf als Sachbearbeiterin wäre jedoch nicht für mich geeignet, da mir die Aufgaben trotz einer neuen Softwareeinführung als monoton erscheinen. Im Allgemeinen würde ich mich gerne für eine Stelle im öffentlichen Dienst bewerben, da ich einige Ausschreibungen von den Aufgaben spannend finde. Dennoch mache ich mir Gedanken, ob die Verwaltungsarbeit wirklich geeignet wäre, da ich Zweifel habe, ob man sich individuell entfalten kann.

Im Laufe meines Praktikums sind Fragen entstanden, die sich mit den folgenden Aspekten befassen:

1. Wie viele Akten befinden sich im Archiv?
2. Wie lange bleiben durchschnittlich Fälle beim Gericht?
3. Was ist besser bei Prosa als bei PROSOZ?
4. Was lief bei der Migration schief?
5. Bringt „Floorwalking“ etwas?
6. Gibt es eine aktuelle Statistik oder einen aktuellen Stand/eine aktuelle Berichterstattung bezüglich der laufenden Fälle?
7. Gibt es ein Vorhaben oder gibt es ein bevorstehendes Projekt, um die Akten zu digitalisieren? Wenn nicht, warum?

Die Antworten, die sich von Seiten meines Vorgesetzten ergaben, lauten:

1. Die Zahl ist schwer zu sagen, da keine aktuelle Bestandsliste der Akten im Archiv bestehen.
2. Die Fälle, die beim Gericht durchschnittlich bleiben, sind für zwei bis drei Jahre dort.
3. Mit Prosa ist allgemein besser und leichter zu arbeiten.
4. Viele Daten sind aus Prosa nicht ordnungsgemäß im PROSOZ überprüft worden.
5. Es hat zwar geholfen, jedoch war die Hilfe als wenig empfunden worden. Am Anfang der Einführung von PROSOZ war es eigentlich jeden Tag notwendig.
6. Es besteht eine Liste der Sozialhilfeanträge für die Abteilung N/GS 432, z.B. wie viele pflegebedürftig sind, Grundsicherung beziehen etc., das heißt, ca. 2.387 Sozialhilfeanträge (Stand: September 2019). Die Zahl schwankt aber monatlich. Es besteht keine Statistik, die die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bekommen, lediglich der Bezirksamtsleiter.
7. Im Moment sind keine Vorhaben oder Pläne vorhanden.

4. Literatur

Dataport (Hrsg.) (2019). Pressemitteilung. Erfolgreiches Vergabeverfahren: Neue Fachlösung für die Hamburger Sozialverwaltung, online verfügbar unter:

<https://www.dataport.de/Seiten/Presse/Pressemitteilungen/170719-Prosoz-Hamburg.aspx>
(Zugriff: 15.10.2019).

Dbb Hamburg (Hrsg.) (2018). Vereinbarung, online verfügbar unter: http://www.dbb-hamburg.de/wp-content/uploads/2018/10/OPEN_PROSOZ-Einführung.pdf (Zugriff: 05.10.2019).

Landesrecht Hamburg (Hrsg.) (2019). Gesetz über die Gewährung von Blindengeld (Hamburgisches Blindengeldgesetz – HmbBlinGG) vom 19. Februar 1971, online verfügbar unter: <http://www.landesrecht-hamburg.de/jportal/portal/page/bshaprod.psml?showdoccase=1&st=lr&doc.id=jlr-BliGGHArahmen&doc.part=X&doc.origin=bs> (Zugriff: 15.09.2019).

Prosoz Herten (Hrsg.) (2019). Hamburg nutzt Software aus Herten, online verfügbar unter: <https://www.prosoz.de/ueber-prosoz/nachrichten/nachricht/artikel/hamburg-nutzt-software-aus-herten.html> (Zugriff: 17.10.2019).

Prosoz Herten (Hrsg.) (2019). Broschüre. Die PROSOZ – Lösung für das SGB XII – Bürgernahe und effektive Sozialverwaltung, online verfügbar unter: https://www.prosoz.de/fileadmin/dokumente/broschueren-download/Die_PROSOZ-Loesung_fuer_das_SGBXII.pdf (Zugriff: 17.10.2019).

Prosoz Herten (Hrsg.) (2019). Broschüre. Die neue Dimension der Verfahrensintegration – Der Abrechnungsassistent in Open/Prosoz für die automatisierte Leistungsabrechnung mit sozialen Einrichtungen, online verfügbar unter: https://www.prosoz.de/fileadmin/dokumente/broschueren-download/Produktinformation_Abrechnungsassistent_soc_Einrichtungen_.pdf (Zugriff: 24.10.2019).

Stadt Hamburg (Hrsg.) (2019). Sozialberatung – Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD), online verfügbar unter: <https://www.hamburg.de/hamburg-nord/familie-senioren/2391872/allgemeiner-sozialer-dienst/> (Zugriff: 15.09.2019).

Stadt Hamburg (Hrsg.) (2019). Unterstützung – Allgemeine Sozialhilfe, online verfügbar unter: <https://www.hamburg.de/mitte/allgemeine-sozialhilfe/> (Zugriff: 18.09.2019).

Stadt Hamburg (Hrsg.) (2019): Aufgaben und Struktur – Bezirksamt & Service, online verfügbar unter: <https://www.hamburg.de/hamburg-nord/bezirksamt/320574/bezirksamt-und-service/> (Zugriff: 20.09.2019).