

# Mitteilung

## öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik	23.04.2021

### Sachstandsbericht Schwerbehindertenstelle - Februar 2021

#### 1. Einleitung

Trotz der Auswirkungen der Corona-Pandemie und der damit verbundenen erheblichen Einschränkungen konnte die Schwerbehinderten- und Elterngeldstelle weiterhin Rückstände abbauen und Laufzeiten verkürzen. Gleichzeitig wurde und wird eine gute und serviceorientierte telefonische Beratung des Publikums gewährleistet.

#### 2. Abbau „Antragsstau“

Entsprechend der Wünsche und Äußerungen der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik, wird die Schwerbehindertenstelle die Themen Abbau „Antragsstau“ und Laufzeit künftig jeweils im IV. Quartal aufgreifen und die Zahlen aus Oktober gegenüberstellen, so dass eine gute Vergleichbarkeit der Zahlen gewährleistet ist.

Derzeit sind bei der Schwerbehindertenstelle 5.670 Fälle in Bearbeitung. Die Anzahl der Vorgänge, die sich in Bearbeitung befinden, liegt weiterhin unter der kritischen Marke (maximaler Sollwert) von 5.940. Somit wurden keine neuen Rückstände erzeugt.

	Okt 17	Okt 18	Okt 19	Okt 20	März 21
<b>Fälle in Bearbeitung</b>	12.718	9.369	8.884	5.187	5.670
<b>Maximaler Sollwert</b>	6.600	6.600	6.600	5.940	5.940
<b>Rückständige Fälle</b>	6.118	2.769	2.284	-753	-270

#### Erläuterung des Sollwertes:

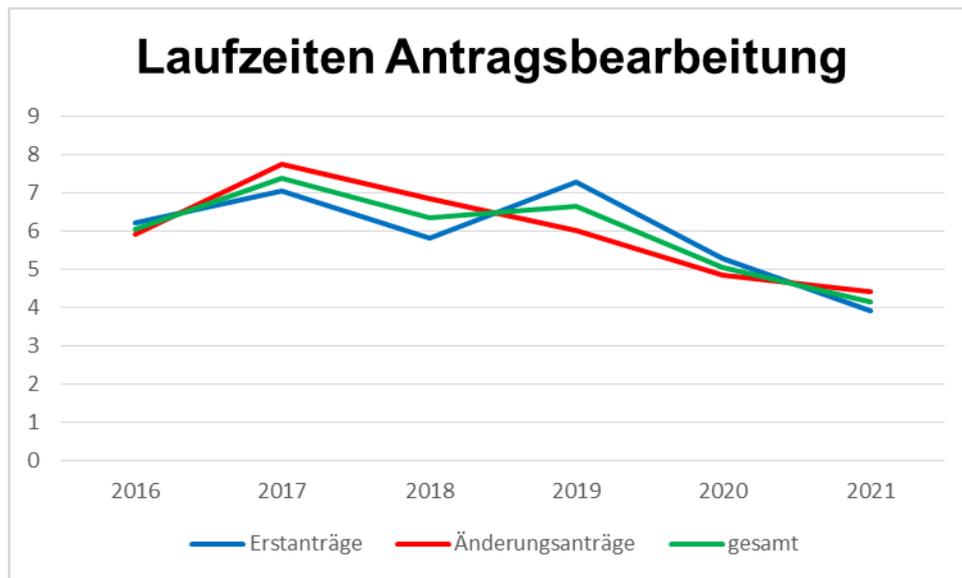
Bei einem Antragsaufkommen von inzwischen 1.800 Fällen pro Monat und einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 3,3 Monaten in Nordrhein-Westfalen, dürfen rechnerisch maximal 5.940 Fälle in Bearbeitung sein ( $3,3 \cdot 1.800$  Anträge pro Monat).

Der maximale Sollwert ist ein Indikator für das Aufkommen von Rückständen. Der Sollwert wurde 2020 erstmalig unterschritten.

### 3. Laufzeit / Bearbeitungszeit

Durch die umfangreichen Maßnahmen der Schwerbehindertenstelle konnte die Laufzeit bei der Bearbeitung der Schwerbehindertenanträge weiter verkürzt werden.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Erstanträge</b>	6,22	7,07	5,83	7,28	5,29	3,9
<b>Änderungsanträge</b>	5,91	7,74	6,87	6,03	4,84	4,42
<b>gesamt</b>	6,06	7,4	6,35	6,65	5,07	4,16



Trotz der positiven Entwicklung ist zu berücksichtigen, dass die durchschnittliche Laufzeit kein robuster statistischer Wert ist und stark von Ausreißern beeinflusst wird. Beispielsweise verlängert sich die durchschnittliche Laufzeit signifikant, sobald verstärkt Altfälle erledigt werden. Das gilt auch dann, wenn die übrigen Fälle eine durchaus gute und akzeptable Laufzeit haben. Deshalb hat dieser Wert stets nur eine eingeschränkte Aussagekraft.

### 4. Beschwerdemanagement

Die positiven Entwicklungen bei der Schwerbehindertenstelle spiegeln sich auch in den Zahlen und Erkenntnissen aus dem Beschwerdemanagement der Schwerbehindertenstelle. Während im Jahr 2019 noch pro Monat durchschnittlich 30 Beschwerden schriftlich oder telefonisch eingingen, liegt dieser Wert seit Juli 2020 bei knapp 7 – 8 Fällen im Monat. In den vergangenen Jahren bezogen sich über 90% der Beschwerden auf die telefonische Erreichbarkeit und die Laufzeiten. Aktuell kommen Beschwerden zu diesen Themen so gut wie gar nicht mehr vor.

### 5. Antragsvordrucke und Bescheide in einfacher Sprache

Die Bezirksregierung Münster wurde aufgrund des Beschlusses der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik bereits mehrfach angeschrieben und an das Anliegen, den Vordruck in leichter Sprache zu verfassen, erinnert. Die Bezirksregierung Münster ist als Fachaufsichtsbehörde berechtigt und

verantwortlich, die Antragsvordrucke zu verfassen und zu gestalten. Das anvisierte Gespräch der Bezirksregierung mit dem Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales ist, laut aktueller Aussage der Bezirksregierung, noch nicht zustande gekommen.

Die Schwerbehindertenstelle wird deshalb direkt mit dem Ministerium Kontakt aufnehmen, um das Thema zu forcieren. Die Bezirksregierung hat sich nun nach Rückfrage einverstanden erklärt, dass sich die Schwerbehindertenstelle unmittelbar an das Ministerium als obere Fachaufsichtsbehörde wendet.

## 6. Wortbeitrag von Herrn Intveen

Die Verwaltung dankt Herrn Intveen für die konstruktiven Vorschläge und nimmt dazu im Folgenden Stellung:

### Verzögerte Mitwirkung

Es ist richtig, dass längere Laufzeiten häufig durch ausstehende Antworten der angeschriebenen Ärzt\*innen sowie verzögerte Rückmeldungen der Antragstellenden entstehen.

Die Schwerbehindertenstelle nutzt daher bereits die von Herrn Intveen angeregten Funktionen und Steuerungsmechanismen:

Die eingesetzte SAP-Fachanwendung verfügt über ein automatisiertes Wiedervorlagensystem, um die Arbeitsprozesse zuverlässig zu steuern und zu beschleunigen. Mit Hilfe der elektronischen Wiedervorlage werden die Ärzt\*innen fristgerecht an ausstehende Befundberichte erinnert. Bei der 3. schriftlichen Erinnerung an die jeweilige Arztpraxis erhalten die Antragstellenden eine Kopie des Anschreibens, um zusätzlich eine persönliche Nachfrage durch die Betreffenden zu ermöglichen.

Bleiben die Antworten weiterhin aus, versuchen die Mitarbeitenden der Schwerbehindertenstelle, telefonisch mit den Arztpraxen Kontakt aufzunehmen. Auch wenn der telefonische Service der Arztpraxen, für die Patient\*innen vorgesehen ist, reagieren die Praxiskräfte erfahrungsgemäß hilfsbereit. Dennoch können Verzögerungen oft nicht vermieden werden, da die Arztpraxen häufig – auch ohne eine Corona-Situation – überlaufen waren und sind.

Unabhängig davon, untersucht die Schwerbehindertenstelle derzeit, ob und wie die Abläufe weiter beschleunigt werden können. Dabei wird beispielsweise geprüft, ob die Wiedervorlagefristen zielführend verkürzt werden können.

### Online-Angebot

Die Schwerbehindertenstelle hat seit Dezember 2019 ein Online-Angebot bereitgestellt. Dabei handelt es sich um ein von der Bezirksregierung Münster entwickeltes, elektronisches Informationssystem (VRONI).

Unter der Webseite [www.sgbix-online.nrw.de](http://www.sgbix-online.nrw.de) können die Antragstellenden den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Schwerbehindertenantrages abfragen. Die Eingangsbestätigungen der Schwerbehindertenstelle enthalten die Informationen über das Onlineangebot und das für die individuelle Anfrage erforderliche Geschäftszeichen.

Die Online-Anwendung zeigt den Verfahrensstand zu folgenden Bearbeitungsschritten an:

- Antragseingang
- Sachverhaltsaufklärung
- Medizinische Prüfung
- Rechtliche Prüfung
- Entscheidung/Bescheid.

Abgeschlossene Vorgänge sind grün, in Bearbeitung befindliche orange und ausstehende schwarz dargestellt. Anhand der Webseite haben die Antragstellenden – parallel zum aktuell überwiegend telefonischen Beratungsservice – eine weitere Alternative, sich über den Bearbeitungsstand ihres Antrags zu informieren.

**gez. i.V. Voigtsberger für Dezernat I**