



## Anregung

TOP:  
Vorlagen-Nummer: **VII/2022/04755**  
Datum: 10.10.2022  
Bezug-Nummer.  
PSP-Element/ Sachkonto:  
Verfasser:  
Plandatum:

Beratungsfolge	Termin	Status
Sozial-, Gesundheits- und Gleichstellungsausschuss	13.10.2022	öffentlich Kenntnisnahme

**Betreff: Anregung der Stadträtin Dr. Regina Schöps (MitBürger & Die PARTEI) zur Verbesserung der Erreichbarkeit der Sozialbehörden**

Unsere Fraktion erreichten kürzlich beunruhigende Berichte über die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sowie der Bearbeitung existenzsichernder Leistungsansprüche im örtlichen Sozialamt und Jobcenter. So wurde unter anderem davon berichtet, dass die telefonische Erreichbarkeit durch sehr lange Wartezeiten nur noch stark eingeschränkt gegeben und insbesondere der Direktkontakt zu Bearbeiter\*innen praktisch nicht möglich sei. Zudem würden Rückruf-Zusagen zum Teil nicht eingehalten.

Vor allem aber wurde hervorgehoben, dass die pflichtige Terminvereinbarung zur Vorsprache auch bei dringenden Anliegen für eine Vielzahl von besonders benachteiligten Personen eine enorme Hürde darstelle. Gründe hierfür könnten ein mangelnder bzw. gesperrter Telefon- oder Internetanschluss (z.B. aufgrund ausbleibender Zahlung), psychische Beeinträchtigungen, Sprachbarrieren oder die Unübersichtlichkeit der Bearbeitungswege sein. Dies führe unter anderem zu regelmäßigen Zurückweisungen von Klienten durch den Gebäudewachschutz, der sich zum Teil in unzulässiger Weise in die Diskussion der Anliegen einschalte. Zurückweisungen vor Ort führten wiederum zu Gefühlen der Hilflosigkeit bei den Betroffenen.

Darüber hinaus liegen Aussagen aus dem Sozialamt vor, dass dort keine Vertretungsregelung existiere. Zum Teil wird in Abwesenheitsnotizen zudem keine alternative Vorgehensweise genannt, sodass einige Betroffene das weitere Vorgehen auf eigene Faust ergründen müssen. In der Folge wenden die Betroffenen sich

vermehrt an die sozialen Beratungsstellen in der Stadt.

Die vorgenannten Einschränkungen führen zu einer Verschärfung der ohnehin bestehenden Probleme mehrmonatiger Bearbeitungszeiten nicht nur für Erstanträge, sondern insbesondere auch für Weiterbewilligungsanträge sowie zeitkritische Anliegen (Schwangerschafts- und Geburtsausstattung, Miet- und Energiekosten bzw. -schulden). In der Folge kommt es nach uns bekannten Aussagen bereits zu akuten finanziellen Notlagen, beispielsweise durch ausbleibende Mietzahlungen, Abschläge an Energieversorger, auflaufende Verschuldung oder dem Mangel an Mitteln zur Bewältigung von Mehrbedarfen in Folge von Schwangerschaft und Geburt. Die Konsequenz sind Wohnungskündigungen, Energiesperren, Überschuldung und schlicht existenzielle Nöte.

Vor diesem Hintergrund rege ich an, dass:

1. das Sozialamt die sogenannte Sozialarbeitersprechstunde wieder einführt;
2. niedrigschwellige Möglichkeiten der Terminvereinbarung geschaffen werden, beispielsweise durch die Möglichkeit einer Vor-Ort-Terminvereinbarung;
3. ein Mindestmaß an offenen Sprechzeiten gewährleistet wird;
4. für dringende Anliegen eine direkte Kontaktmöglichkeit für Sozialarbeiter\*innen zu zuständigen Bearbeiter\*innen geschaffen wird;
5. sich die Stadtverwaltung dafür einsetzt, dass das Jobcenter die gleichen Maßnahmen trifft.

gez. Dr. Regina Schöps  
Stadträtin  
Fraktion MitBürger & Die PARTEI