



Stadt Halle (Saale)
Geschäftsbereich Bildung und Soziales

14.02.2023

Sitzung des Sozial-, Gesundheits- und Gleichstellungsausschuss am 13.10.2022
Anregung der Stadträtin Frau Dr. Regina Schöps (MitBürger & DIE PARTEI)
zur Verbesserung der Erreichbarkeit der Sozialbehörden
Vorlagen-Nummer: VII/2022/04755
TOP:

Antwort der Verwaltung:

FB Soziales

Mit der Pandemie und der Umsetzung der SARS-COV-2-Arbeitsschutzverordnung wurde der freie Zugang zu Behörden und Ämtern in der Form eingeschränkt, dass eine Vorsprache ausschließlich mit Termin möglich war. Nach anfänglichen Schwierigkeiten hat sich dieses Verfahren jedoch eingespielt und bewährt. Mit der Aufnahme der ukrainischen Flüchtlinge und des damit verbundenen enormen Arbeitsaufkommens waren eine normale Terminvergabe im Fachbereich Soziales und die Fallbearbeitung nicht mehr möglich. Auch mit dem Übergang des überwiegenden Teils der Personen in den Rechtskreis des Jobcenters ist bis heute durch die aufwändige Nachbearbeitung der Akten und nunmehr die wieder aufgenommene wöchentliche Zuweisung von Asylsuchenden ein freier Zulauf nur bedingt möglich.

Zur Verdeutlichung - die bestehenden Leistungsteams mussten in kürzester Zeit rund 4.000 Personen mehr bearbeiten. Seit November 2022 werden wöchentlich mind. 20 Personen aus der Zentralen Aufnahmestelle Halberstadt zugewiesen. Die Abarbeitung erfolgt mit Bestandsmitarbeitern, da in 2022 kein Personal zugeführt wurde. Erst im Januar 2023 konnten 2 Stellen mit ausgebildeten Auszubildenden besetzt werden. Weitere Stellenbesetzungsverfahren sind in der Bearbeitung. Bevor es hier zu einer spürbaren Entlastung kommt, werden durch lange Besetzungsverfahren und Einarbeitung noch mehrere Monate vergehen.

Bewährt hat sich das Terminmanagement auch in der Hinsicht, dass sich das Gewaltpotential und die Bedrohung gegenüber den Beschäftigten wesentlich verringert haben. Vorteil ist, dass sich auf gewaltbereite und auffällige Personen im Vorfeld durch geeignete Maßnahmen und planbaren Einsatz von Sicherheitspersonal vorbereitet werden kann.

Dennoch wird auch im FB Soziales der Bedarf nach Beratung und Hilfe für Notfälle gesehen. Einigkeit besteht dahingehend, das Terminsystem generell beizubehalten. Für Personen ohne Termin und in einer akuten Problemlage ist die Einrichtung eines Front-Office in der Diskussion. Dort sollen Fragen geklärt und ggf. kurzfristige Termine vereinbart werden können. Schwierigkeiten bestehen bei der Umsetzung zum einen durch die räumlichen Bedingungen am Standort Südpromenade, Wartezonen sind nicht vorhanden. Zum anderen bedarf es dazu Personals, welches sich in den vorhandenen Strukturen des Fachamtes auskennt. Das ist Voraussetzung, um eine Verweisung der Hilfesuchenden an den richtigen Bearbeiter sicherzustellen.

Es ist Zielsetzung, die Situation für Ratsuchende zu verbessern. Eine Lösung ist kurzfristig momentan nicht umsetzbar, mittelfristig sollte sie jedoch mit einem organisatorischen und kleineren räumlichen Umbau realisierbar sein.

Jobcenter

Die Erreichbarkeit des Jobcenters Halle (Saale) ist sowohl persönlich, telefonisch oder online (24/7) gegeben. In Zeiten eines erhöhten Anrufaufkommens (zeitweise mehr als 2.500 Anrufe in einer Woche) liegt die Erreichbarkeit trotz zusätzlicher lokaler Hotline bei regelmäßig 70%, so dass tatsächlich Mehrfachanrufe erforderlich sind. Im zweiten Halbjahr 2022 waren bedingt durch die hohe Zugangszahl von geflüchteten Menschen aus der Ukraine leider auch die Rückrufe nicht innerhalb der Servicelevel (max. 48h) möglich.

Eine Terminierung im Jobcenter war und ist (zwischenzeitlich nochmals online erweitert) möglich. Eine terminfreie Vorsprache wird ausschließlich in Notfällen praktiziert, wobei dies (genau wie eine Terminvereinbarung) vor Ort umgesetzt wird.

Offene Sprechzeiten i.S. eines vollständig freien Zugangs für alle Kundinnen und Kunden bleiben ausgeschlossen – es stehen ausreichend freie und erweiterbare Terminierungsfenster zur Verfügung.

Eine direkte Kontaktmöglichkeit für Sozialarbeiter(innen) – über alle Anbieter im Stadtgebiet – hat sich organisatorisch nicht als zielführend erwiesen; hier besteht immer die Möglichkeit, unmittelbar für den Folgetag einen Termin vor Ort oder per Telefon zu vereinbaren.

Diese Vorgehensweise wurde im Jahresverlauf auch mit verschiedenen Trägern der freien Wohlfahrtspflege besprochen. Zusätzlich wurden diese im Dezember 2022 und Januar 2023 ausführlich zu den erweiterten (Online-)Angeboten geschult.

Katharina Brederlow
Beigeordnete