

!!!Es gilt das gesprochene Wort!!!

Mündliche Anfrage Nr. 19

der/des Bezirksverordneten: **Elisabeth Wissel (DIE LINKE)**

Termine beim Sozialamt

Sehr geehrter Herr Vorsteher,
meine sehr geehrten Damen und Herren,

ich beantworte die mündliche Anfrage der Bezirksverordneten Wissel wie folgt:

1. Da die sogenannten Kund:innen nur nach Termin und spontan nur in die Notfallsprechstunde kommen können, zu welchen Tagen und Zeiten stehen die Sachbearbeiter:innen telefonisch den Bürger:innen zur Verfügung?

Grundsätzlich stehen die Mitarbeiter des Amts für Soziales den Bürgerinnen und Bürgern telefonisch während der regulären Funktionszeiten zur Verfügung. Aufgrund der angespannten Personallage und auch des weiteren Einsatzes für geflüchtete Menschen aus der Ukraine ist die telefonische Erreichbarkeit in der Praxis nicht immer gewährleistet. Ab dem 01.02.2023 wird die Sprechstunde für die geflüchteten Menschen aus der Ukraine durch ein spezielles Team immer montags und mittwochs stattfinden. In Ablösung der Notfallsprechstunde wird dann die allgemeine Sprechzeit am Dienstag und Donnerstag von 9.00 bis 12.00 Uhr wiedereingeführt. Aktuell ist ein zentrales Eingangsmanagement in Vorbereitung, welches die telefonische Erreichbarkeit für Anfragen, Beschwerden, Terminvereinbarungen usw. erheblich verbessern und zudem die Besucherströme während der Sprechzeiten besser koordinieren soll.

2. Gibt es Beschwerden der „Kund:innen“ wegen nicht Erreichbarkeit ihrer Sachbearbeiterin oder ihres Sachbearbeiters, wenn ja, wie viele in den letzten 12 Monaten?

!!!Es gilt das gesprochene Wort!!!

In den letzten 12 Monaten erreichte das Amt für Soziales eine erhebliche Anzahl von Beschwerden. Beschwerden gehen im Amt auch nicht alle zentral ein, sondern werden unterschiedlich adressiert.

Eine Zählung der Beschwerden sowie eine detaillierte Erfassung hinsichtlich des Beschwerdegrunds erfolgte dabei nicht, sodass dazu keine belastbare Aussage getroffen werden kann. Ein wesentlicher Teil der Beschwerden betrifft in der Regel die zeitliche Verzögerung der Bearbeitung der Anliegen.

Zusatzfragen:

1. Wie geht das Bezirksamt mit Beschwerden um, wenn das Amt zur Sprechstunde nicht erreichbar ist?

Das Amt ist in den Sprechstunden grundsätzlich immer erreichbar.

Mitarbeiter, die in der Sprechstunde die persönlichen Anliegen der Menschen bearbeiten, befinden sich allerdings nicht an ihrem eigentlichen Arbeitsplatz und können daher von dort auch keine telefonischen Auskünfte geben.

2. Woran liegt es, dass der Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern verbesserungswürdig ist?

Die Mitarbeiter des Amtes für Soziales pflegen einen dienstleistungsorientierten und wertschätzenden Umgang mit den vorsprechenden Bürgern. Sie stehen aufgrund des Personalmangels und den zusätzlichen Herausforderungen – Ukraine-Hilfe, hoher Krankheitsstand, psychischer Druck, fehlende Entlastung durch digitale Ausstattung – unter einer erheblichen Belastung. Dennoch sollte hier nicht der falsche Eindruck entstehen, der persönliche Umgang mit den Bürgern sei unangemessen.

!!!Es gilt das gesprochene Wort!!!

Ein wesentliches Problem sind die personellen Engpässe in einzelnen Fachbereichen, die zu längeren Bearbeitungszeiten und damit zu Unmut bei den Kunden und ebenso bei den Mitarbeitern führen. Bemühungen neue Dienstkräfte zu finden und für diese Tätigkeit zu begeistern erfolgen kontinuierlich. So konnten in den letzten Wochen 4 neue Gruppenleitungen für den Fachbereich Grundsicherung gefunden werden, die bereits ihren Dienst aufgenommen haben.

Die Herausforderungen der Personalgewinnung und Stellenbesetzung hat das Amt für Soziales in der letzten Sitzung des Hauptausschusses bereits vorgetragen. An der Wahrnehmung der Kunden wird sich vor allem dann etwas ändern, wenn das Amt personell und auch technisch gut ausgestattet ist.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Berlin, den 18.01.2023

Matthias Steuckardt
Bezirksstadtrat