

Beantwortung einer Anfrage nach § 4 der Geschäftsordnung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Ausschuss Soziales und Senioren	28.05.2015

Anfrage der Fraktion „Die Linke“ vom 20.04.2015 „Nicht zweckmäßiges Wartesystem für Asylbewerber im Sozialamt Kalk“ (AN/0656/2015)

Die Fraktion „Die Linke“ bat in der Sitzung des Ausschusses für Soziales und Senioren vom 23.04.2015 um die Beantwortung folgender Fragen:

Frage 1

Wie kann in Zukunft sichergestellt werden, dass zusätzlich zur Bearbeitung der bereits vergebenen Termine auch die Neuankömmlinge, die eine Erstaussstattung benötigen, am selben Tag, an dem sie im Sozialamt vorsprechen wollen, angehört werden?

Antwort der Verwaltung

Das Sachgebiet Leistungsgewährung nach dem AsylbLG hat für persönliche Vorsprachen mit und ohne Terminvereinbarung allgemeine Sprechzeiten montags, dienstags, donnerstags und freitags von 8.00 bis 12.00 Uhr.

Jeder dort während der Sprechzeiten eintreffenden Person wird am selben Tag ein persönliches Gespräch bei der Sachbearbeitung ermöglicht.

Dies gilt auch dann, wenn die Person gegen Ende der allgemeinen Sprechzeiten eintrifft, sodass das Gespräch auch über den vorgenannten Zeitrahmen hinaus stattfindet.

Es kann jedoch auf Grund der hohen Anzahl persönlicher Vorsprachen (zwischen 200 und 600 Personen täglich) nicht in jedem Fall sichergestellt werden, dass eine abschließende Bearbeitung der beantragten Leistung noch am selben Tag erfolgt.

In diesem Fall wird das vorgetragene Anliegen von der Sachbearbeitung entgegengenommen und für die abschließende Klärung ein nochmaliger Termin angeboten.

Erschwerend wirkt sich hier die seit längerem problematische und durch hohe Fluktuation gekennzeichnete Personalsituation aus.

Seit Jahresbeginn konnte die Personalausstattung durch interne und externe Gewinnung von insgesamt zehn neuen Mitarbeitern/ innen verbessert werden. Nach deren Einarbeitung ist eine Stabilisierung der Situation zu erwarten, es zeichnet sich jedoch ein weiter steigender Personalbedarf ab.

Frage 2

Wie kann die Konkurrenz unter den Wartenden eingedämmt werden? Sehen Sie eine Lösung zum Beispiel darin, dass – wie auch bei anderen Ämtern – Wartenummern vergeben werden und somit eine Bearbeitungsreihenfolge erkennbar wird?

Antwort der Verwaltung

Sowohl die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie auch der verstärkt im räumlichen Umfeld des Sachgebietes eingesetzte Sicherheitsdienst sind darum bemüht, eine Konkurrenz z. B. durch persönliche Ansprache so weit als möglich zu vermeiden.

Die Einführung eines Wartenummernsystems oder alternativer Aufrufanlagen zur Verbesserung der Publikumssteuerung wurde bereits geprüft, ist aufgrund der räumlichen Gegebenheiten des Bezirksrathauses Kalk nicht realisierbar.

Die Nutzung derartiger Systeme erfordert entsprechend gestaltete Wartezonen sowie eine Erstanlaufstelle zur Entgegennahme der unterschiedlichen Anliegen.

Dies ist nur durch Verlagerung des Sachgebietes an einen anderen Standort möglich, der diese Anforderungen von vornherein erfüllt.

Frage 3

Kann die Dezentralisierung auf die verschiedenen Sozialämter zur Entspannung der Situation beitragen? Allein die Tatsache, dass alle Asylbewerber schon für jeden Krankenschein in Kalk anstehen, sorgt dort zeitweise für einen nicht überschaubaren Publikumsandrang.

Antwort der Verwaltung

Die zentrale Bearbeitung der Leistungsfälle an einem Standort hat sich seit der Zentralisierung der Aufgabe im Jahr 2004 bewährt. Sie sorgt für eine einheitliche und qualifizierte Arbeitsweise, sowie den effektivsten Personaleinsatz.

Eine Dezentralisierung der Aufgabenwahrnehmung auf die neun Außenstellen des Amtes ist weder fachlich sinnvoll noch unter raumorganisatorischen Aspekten realisierbar.

Die in den einzelnen Stadtbezirken unterschiedlich große und zeitweise variierende Kapazität städtischer Unterkünfte für Flüchtlinge würde auch eine jeweils entsprechende Anpassung der erforderlichen räumlichen und personellen Ressourcen am jeweiligen Standort erfordern.

Die Ausstellung von Krankenscheinen erfolgt in der Regel anlässlich ohnehin erforderlicher Vorsprachen zur Gewährung der übrigen Leistungen und führt daher nicht zu einer Verstärkung des Publikumsandrangs.

Gez. Reker