

# Mitteilung zur Kenntnis

Geschäftszeichen:  
V/50/WM021 Tel. 2442

Verantwortliche/r:  
Amt für Soziales, Arbeit und Wohnen

Vorlagennummer:  
**501/008/2016**

## Telefonfreie Zeit

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Sozial- und Gesundheitsausschuss	29.06.2016	Ö	Kenntnisnahme	zur Kenntnis genommen
Sozialbeirat	29.06.2016	Ö	Kenntnisnahme	zur Kenntnis genommen

## Beteiligte Dienststellen

### I. Kenntnisnahme

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

### II. Sachbericht

Die hohe Arbeitsbelastung der Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen und die mit dieser Belastung einhergehenden Konsequenzen (geringe Attraktivität der Stellen, sehr hohe Personalfuktuation und zahlreiche vakante Stellen) ist ein bundesweites, drängendes Problem in allen Jobcentern und auch im Jobcenter der Stadt Erlangen.

Auf Anregung von Referat V wurde ein kleiner Arbeitskreis unter Einbindung des betrieblichen Sozialdienstes gegründet und nach Lösungsansätzen gesucht.

Als ein wesentlicher Belastungsfaktor zeigte sich die ständige Erreichbarkeit über die verschiedenen Medien: die Sachbearbeiter sind durch persönliche Vorsprachen, per E-Mail, per Post und per Telefon erreichbar.

Durch diese vielfältigen und von zahlreichen Kunden auch stark in Anspruch genommenen Kommunikationsmöglichkeiten ist ein konzentriertes Arbeiten an vielen Stellen unmöglich. Der so auf die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen erzeugte Druck kombiniert mit einer immer komplexeren und ständigen Veränderungen unterliegenden Gesetzgebung und Rechtsprechung erhöht die Arbeitsbelastung immens.

Diese ständige Verfügbarkeit gepaart mit einer immer höheren Erwartungshaltung der Bürger an die Geschwindigkeit in der Vorgänge erledigt werden sollen, wurde in zahlreichen Teamsupervisionen angesprochen und auch sehr häufig als ein zentraler Wechselgrund von den Mitarbeitern benannt.

Aus diesem Grunde werden – in Abstimmung mit Referat V und der Stadtspitze – telefonfreie Zeiten eingeführt: Die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen sind ab 01.07.2016 Montagvormittag und Mittwoch telefonisch nicht erreichbar. Eine Erreichbarkeit über andere Medien ist selbstverständlich sichergestellt.

Die Anrufbeantworter werden entsprechend besprochen und die neuen Regelungen werden in den Dokumenten so kommuniziert.

Seitens Amt 50 wurde diese Belastungssituation schon lange erkannt und als Lösungsmöglichkeit die Einrichtung der Eingangszone befürwortet und beantragt. Über diesen Wegen können die Kundenströme und Informationsflüsse besser gesteuert werden.

### III. Behandlung im Gremium

#### Beratung im Sozial- und Gesundheitsausschuss am 29.06.2016

##### Protokollvermerk:

Die Mitteilung zur Kenntnis wird zusammen mit der Vorlage 112/051/2016 "Nochmalige Verlängerung der befristeten Reduzierung der Öffnungszeiten im Amt für Soziales, Arbeit und Wohnen" zum TOP 7.2. erhoben.

##### Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

gez. Dr. Preuß  
Vorsitzende

gez. Vierheilig  
Berichterstatter

#### Beratung im Sozialbeirat am 29.06.2016

##### Ergebnis/Beschluss:

Der Bericht der Verwaltung dient zur Kenntnis.

gez. Dr. Preuß  
Vorsitzende

gez. Vierheilig  
Berichterstatter

IV. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

V. Zum Vorgang