

Sitzung des Stadtrates der Stadt Erlangen am 27.10.2022 TOP 28 Anfragen

Anfrage der Grünen Liste „Erreichbarkeit Jobcenter“

Schriftliche Antwort Referat V

Die Fallzahlen im Jobcenter sind unter anderem durch die Ukraine-Krise stark gestiegen. Gleichzeitig hat das Jobcenter akuten Personalmangel zu bewältigen. Deshalb war in den letzten Wochen die Erreichbarkeit eingeschränkt (und nicht völlig unmöglich). Es mussten Prioritäten in der Leistungssachbearbeitung gesetzt werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten die Gelegenheit haben, ohne Unterbrechung von Telefonanrufen schnellstmöglich Leistungsanträge und eingehende Post zu bearbeiten.

Uns ist aber auch klar: Diese Einschränkungen sind auf Dauer nicht zumutbar und sie führen zu vielen Beschwerden. Ab Anfang November wird die Erreichbarkeit deshalb wieder deutlich verbessert. Ab dem 2. November wird es eine so genannte qualifizierte Hotline geben. Sie ist täglich für zwei Stunden (Mo 14-16, Di bis Fr 10- 12 Uhr) unter der Durchwahl -2444 erreichbar. Die Mitarbeitenden an der Hotline haben Zugriff auf alle Fallakten. Sie sind so qualifiziert aussagefähig und können bei Anliegen wie Weiterbewilligungen, Zahlsperrern oder Unterlagenanforderungen weiterhelfen. Sollten Anliegen nicht sofort geklärt werden können, erfolgt eine Weitergabe des Anliegens an die zuständige Sachbearbeitung. Ein Rückruf soll innerhalb von zwei Tagen, bei Notfällen innerhalb von 24 Stunden erfolgen.

1. Welche Rahmenbedingungen | Personalanforderungen müssen erfüllt werden, damit die oben genannten Vorgaben umfassend eingehalten werden - was benötigt das zuständige Amt hierfür?

- Priorität hat die Besetzung der vakanten Stellen
- Aktuell sind in der LSB 6,25 Stellen vakant, 2 werden frei, 1 neuer MA soll am 01.01.23 beginnen; dies trotz stetiger Suche, z.B. lief bis 24.10. eine Ausschreibung mit Ende dort aktuell 13 Bewerbungen
- In keinem Verfahren seit mindestens 2021 konnte der Bedarf vollständig gedeckt werden, ausgewählte Bewerber*innen nehmen regelmäßig die angebotene Stelle nicht an, es kam schon zu mehreren Kündigungen durch Beschäftigte nach kurzer Beschäftigungsdauer wegen der Komplexität der Arbeit;
- Aufgrund der schwierigen Bewerber*innenlage wurde das Stellenprofil im Bereich SGB II in den letzten Jahren weit geöffnet, was dazu führt, dass verwaltungsunerfahrene Kräfte (BWL etc.) eingestellt werden, deren Einarbeitung aufwendiger ist (dennoch ein Erfolgsmodell, da so mehrere sehr gute Kräfte gewonnen werden konnten)
- Die Attraktivität kann auch durch den Einsatz fester Kräfte in der Hotline (und keine Rückkehr zur telefonischen Erreichbarkeit der LSB – siehe einleitender Text) verbessert werden

2. Werden vorläufige Bewilligungsbescheide großzügig erlassen, auch um Wohnungslosigkeit abzuwenden?

- Das Jobcenter führt Bundesgesetze aus. Die Mitarbeitenden des Jobcenters sind dazu verpflichtet, diese gesetzlichen Bestimmungen anzuwenden.
- Es bleibt festzuhalten, dass vor Ort das Problem der Überbürokratisierung des Sozialrechts nicht gelöst werden kann.
- Inwieweit die neuen gesetzlichen Vorgaben durch das Bürgergeld vereinfachend wirken bleibt abzuwarten

- Im Übrigen besteht auch innerhalb des Jobcenters wenig Interesse an zusätzlichen bürokratischen Hürden und es gilt nach wie vor der Leitsatz, Anliegen mit Augenmaß und Pragmatismus zu bearbeiten.
- Die Mitarbeitenden sind angewiesen, so großzügig und pragmatisch wie möglich zu entscheiden und wurden von den leitenden Führungskräften von der Sorge entlastet, dadurch in die Gefahr persönlicher Haftung zu kommen

Referat V/D. Rosner, 28.10.2022