

Der Oberbürgermeister

Landeshauptstadt Erfurt . Der Oberbürgermeister . 99111 Erfurt

Fraktion Mehrwertstadt Erfurt
Frau Röttsch
Fischmarkt 1
99084 Erfurt

**Drucksache 0204/20; Anfrage nach § 9 Abs. 2 GeschO; Telefonische Beratung
bzw. Terminvereinbarung Sozialamt ; öffentlich**

Journal-Nr.:

Sehr geehrte Frau Röttsch,

Erfurt,

Ihre Anfrage beantworte ich wie folgt:

- 1. Auf welcher Grundlage wurde festgelegt, dass für Menschen mit Behinderung in Erfurt eine Stunde in der Woche ausreichend ist, in der sie telefonisch einen Termin beim Sozialamt vereinbaren können?**

Grundsätzlich wurde nicht festgelegt, dass für Menschen mit Behinderung eine Stunde in der Woche ausreichend für eine Terminvereinbarung ist. Vielmehr wurde seitens des Amtes für Soziales (A50) mit der wöchentlichen Telefonsprechstunde über die Rufnummer 0361 655-6384 ein zusätzliches Angebot für Menschen mit einer Behinderung geschaffen, welches die allgemeine Erreichbarkeit der Info-Rufnummer 0361 655-6161 des A50 erweitert.

Ausgangspunkt dafür war und ist der herausragende und -fordernde Reformprozess, welchen die Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderung, im Rahmen des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) erfährt. Für den Jahresbeginn 2020 galt es die unter dem Grundsatz der Selbstbestimmung aufgestellte und gesetzlich neu normierte Trennung der existenzsichernden Leistungen (des Sozialgesetzbuches (SGB XII) und der Fachleistung der Eingliederungshilfe (neu eingeordnet in das SGB IX) vorzunehmen. Verbunden war damit eine komplette Fallumstellung und -neuerfassung in der Eingliederungshilfe. Der Bundesgesetzgeber hat mit dem BTHG zudem die Verantwortung des Trägers der Eingliederungshilfe in der Bedeutung gestärkt, indem in der Fallbearbeitung die Bedarfsfeststellung und das Gesamtplanverfahren herausgehoben wurden. Der Träger der Eingliederungshilfe ist daher verpflichtet, "... dass er und die nach § 15 SGB IX beteiligten Rehabilitationsträger im Benehmen miteinander und in Abstimmung mit den Leistungsberechtigten die nach dem individuellen Bedarf voraussichtlich erforderlichen Leistungen hinsichtlich Ziel, Art und Umfang funktionsbezogen feststellen und schriftlich oder elektronisch so zusammenzustellen, dass sie nahtlos ineinandergreifen ..."¹.

¹ § 19 Abs. 1 SGB IX.

Aufgabe in diesem komplexen Prozess ist es dabei "... Leistungsberechtigten eine individuelle Lebensführung zu ermöglichen, die der Würde des Menschen entspricht, und die volle, wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern. ..."².

Sowohl die Trennung der bisher zusammengefasst erbrachten Leistungen sowie auch das Gesamtplanverfahren erfordern adäquate personelle Ressourcen, um den gestiegenen Anforderungen und der Aufgabe und Zielsetzung der Eingliederungshilfe gerecht zu werden.

Die vollumfängliche Umsetzung des BTHGs, welches bereits am 23. Dezember 2016 in Kraft getreten ist, weist daher immer deutlicher die Notwendigkeit die Einhaltung der vorstehenden Prämisse auf. Im Umsetzungsprozess des A50 konnte die aufgezeigte Notwendigkeit der adäquaten personellen Ressourcen aus verschiedenen Gründen nicht durchgängig eingehalten werden. Personalvakanz und daraus entstandene und entstehende Bearbeitungsrückstände führten und führen zu einer schwierigen Arbeitssituation im Bereich der Eingliederungshilfe des A50. Dazu kommt in den zurückliegenden letzten drei Jahren ein stetiger Fallzahlenanstieg, welcher für die wesentlichen Leistungen der Eingliederungshilfe in der folgenden Übersicht dargestellt ist.

Entwicklung der Fallzahlen in der Eingliederungshilfe					
Leistung bis 31.12.2019	06/2018	06/2019	06/2020	+/- 2019 zu 2020	Leistung ab 01.01.2020
ambulante Hilfen zur angemessenen Schulbildung	54	64	87	23	Leistungen zur Teilhabe an Bildung
Heilpädagogische Leistungen für Kinder außerhalb von Einrichtungen	275	286	350	64	Heilpädagogische Leistungen
Heilpädagogische Leistungen für Kinder in Einrichtungen	277	330	344	14	
Hilfen zu selbstbestimmten Leben in betreuten Wohnmöglichkeiten	466	544	1109	180	einfache und qualifizierte Assistenzleistungen
Hilfen zu selbstbestimmten Leben in ambulant betreuten Wohnmöglichkeiten	372	385			
Hilfen zum Erwerb praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten	588	668	730	62	Leistungen zum Erwerb praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten
Gesamt	2.032	2277	2620	343	

Die gestiegenen Anforderungen und die steigenden Fallzahlen begründen den Aufbau sowie den Bestand von vorliegenden Bearbeitungsrückständen und Personalvakanz. Die Amtsleitung des A50 hat daher arbeitsorganisatorisch entschieden, dass im Rahmen der Telefonsprechstunde alle anwesenden Mitarbeiter des Bereiches der Eingliederungshilfe in der entsprechenden Zeit als Ansprechpartner für Menschen mit einer Behinderung zur Verfügung stehen und keine anderen Arbeitsaufgaben erledigen. Neben diesem zusätzlichen Angebot ist jeder Mitarbeiter des Bereiches der Eingliederungshilfe direkt telefonisch ansprechbar, sofern es die grundsätzliche Aufgabenerledigung zulässt.

² § 90 Abs. 1 S. 1 SGB IX.

Weiterhin kann die Ansprache auch postalisch oder per E-Mail an das A50 erfolgen. Dazu ist auf die aktuell überarbeiteten Informationen der Abteilung Beratung und Teilhabe des A50 unter <https://www.erfurt.de/ef/de/rathaus/sv/aemter/stelle-323.htm> sowie die zugehörigen Struktureinheiten zu verweisen.

2. Wie viele Anrufe gehen in dieser Stunde unter der Telefonnummer ein und wie viele Telefonate können nicht bedient werden, da der Anschluss besetzt ist?

Die eingerichtete technische Lösung der Telefonsprechstunde ermöglicht keine statistische Auswertung. Eine Erweiterung der technischen Lösung um die Auswertungsfunktion bedarf neben technischem Aufwand auch zusätzlicher Kosten, welche aktuell nicht abzusichern sind.

3. Ab wann ist vorgesehen, diese telefonische Terminvereinbarung zeitlich auszubauen?

Gestärkt durch die derzeitigen Pandemiebedingungen steht der Gesundheitsschutz in Verbindung mit einer zeitgemäßen Dienstleistungsqualität für die vom A50 betreuten Bürger und Leistungsberechtigten im Mittelpunkt der Ausrichtung des Amtes für Soziales. Grundsätzlich wird daher an einem Wandlungsprozess gearbeitet, welcher unter Nutzung der technischen Möglichkeiten, bisherige Antrags- und Bearbeitungsprozesse bis hin zur Terminvereinbarung neu aufstellen soll. Maßstab dabei ist, dass Arbeitsprozesse bei denen eine persönliche Vorsprache entbehrlich ist auch so ausgerichtet sind und das folglich Dienste wie Online-Terminvergabe oder Online-Antragsstellungen für das gesamte Aufgabenportfolio des A50 und somit auch für die Eingliederungshilfe eingerichtet werden. Besonderes Ziel in Folge der Corona-Pandemie ist es grundsätzlich Warteschlangen zu vermeiden. Dazu wird auch an einem Ausbau von terminierten Serviceplätzen, welche das A50 heute bereits für Anfragende und Leistungsberechtigte vorhält, gearbeitet.

Die Telefonsprechstunde wird seitens des A50 solange aufrechterhalten, wie die unter 1. geschilderte Arbeitssituation gegeben und der vorstehend beschriebene Wandlungsprozess andauernd ist.

Mit freundlichen Grüßen

A. Bausewein