

<b>Antwort auf Anfragen</b>	Geschäftsbereich	Soziales, Jugend, Schule und Integration
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Dr. Stefan Kühn 563 5922 563 8015 Stefan.Kuehn@stadt.wuppertal.de
	Datum:	13.12.2016
	<b>Drucks.-Nr.:</b>	<b>VO/0986/16/1-A</b> öffentlich
Sitzung am Gremium <b>19.12.2016 Rat der Stadt Wuppertal</b>		Beschlussqualität <b>Entgegennahme o. B.</b>
<b>Antwort auf die Anfrage der Fraktion DIE LINKE "Postrückstände im Jobcenter Wuppertal" (VO/0986/16) vom 28.11.2016</b>		

### Grund der Vorlage

Antwort auf die Große Anfrage der Fraktion DIE LINKE „Postrückstände im Jobcenter Wuppertal“ (VO/0986/16)

### Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt nimmt die Antwort der Verwaltung ohne Beschluss entgegen.

### Unterschrift

Dr. Kühn

### Beantwortung

Die Ausführungen und Antworten der Verwaltung sind kursiv dargestellt.

### *Vorbemerkung*

*Die elektronische Akte wurde im Jobcenter Wuppertal AöR mit 2jähriger Vorbereitungszeit eingeführt. Neben der zukünftig auferlegten gesetzlichen Verpflichtung zur elektronischen Aktenführung stand insbesondere die Entlastung der Mitarbeiter/innen nach Einführung der neuen Technik im Vordergrund der Überlegungen. Über den Stand des Projektes wurden die Mitarbeiter/innen regelmäßig durch einen Info-Brief informiert. In den Arbeitsgruppen zur Ausarbeitung der Konzeption waren alle Bereiche der Jobcenter Wuppertal AöR, von der Sachbearbeitung bis zum Vorstand ebenso wie die Personalvertretung, vertreten. Vor Einführung in der gesamten Organisation fand ein 4-wöchiger Testbetrieb in einer Geschäftsstelle statt. Die Mitarbeiter/innen wurden im Umgang mit der neuen Technik*

geschult. In jeder Geschäftsstelle werden speziell geschulte Kräfte zur Unterstützung eingesetzt.

Vor diesem Hintergrund werden die Fragen wie folgt beantwortet:

Frage 1:

Uns liegt die Information vor, dass es im Jobcenter Wuppertal seit der Umstellung auf die elektronische Aktenführung zu einem erheblichen Rückstau der zu bearbeitenden Post gekommen sei. Wir möchten daher wissen, ob diese Aussage zutrifft.

Antwort zu Frage 1:

*Nein, durch die Einführung der E-Akte ist es nicht zu einem erheblichen Rückstau der zu bearbeitenden Post gekommen. Festgestellt werden konnten aber zunächst eine zeitlich höhere Belastung bei der Abwicklung einzelner Vorgänge sowie eine unzureichende Technik besonders in den Eingangszonen bei den zur Verfügung stehenden Scannern.*

Frage 2:

Wenn sie zutrifft, welche Gründe gibt es dafür aus Sicht der Geschäftsführung?

Antwort zu Frage 2:

*Neben der unter 1. beschriebenen Situation ist die Arbeitssituation der Mitarbeiter/innen in den letzten Monaten und insbesondere zum Ende des Jahres durch nachfolgende Punkte ergänzend belastet worden:*

*A) durch das 9.Änderungsgesetz des SGB II waren eine Vielzahl von zusätzlichen Arbeiten zu erledigen*

*B) gerade in den letzten Monaten stieg die Anzahl der im Jobcenter zu betreuenden Flüchtlinge um monatlich ca. 400 an.*

Frage 3:

Stellen Sie bitte für das gesamte Jahr die Anzahl der Postrückstände monatsweise dar.

Antwort zu Frage 3:

*Eine Antwort auf diese Frage ist nicht möglich, da die Postrückstandszählung mit Einführung der E-Akte nicht mehr stattfindet. Im neuen System können nunmehr aber automatische Zählungen in bestimmten Vorgangsbereichen abgebildet werden (zum Beispiel "Folgeantrag"), die eine zielgerichtete Priorisierung ermöglichen. Dieses System befindet sich aber noch im Aufbau.*

Fragen 4 und 5:

Spalten Sie die Rückstände nach Geschäftsstellen des Jobcenter Wuppertal auf.

Die Postrückstände werden jobcenterintern nach Themen aufgeteilt. Bitte führen Sie diese Aufteilung zu den Antworten zu Ziff. 3 und 4 mit auf.

Antwort zu Fragen 4 und 5:

Siehe Antwort zu Frage 3.

Frage 6:

Welche Maßnahmen wurden ergriffen, um die Situation zu verändern?

Antwort zu Frage 6:

*Über die in der Vorbemerkung dargestellten Punkte hinaus leisten die Mitarbeiter/innen der Jobcenter Wuppertal AöR auf freiwilliger Basis Überstunden und arbeiten auch samstags. Auch werden die Geschäftsstellen durch andere Leistungsbereiche personell unterstützt. Zur Unterstützung der Einscannung der Vorgänge wurden über 30 zusätzliche Hilfskräfte extern eingestellt. Die zur Verfügung gestellte Technik wurde bzw. wird den Anforderungen angepasst (zum Beispiel Hochleistungsscanner in den Eingangszonen).*

Frage 7:

Wie wirkt sich der Postrückstau auf den Geschäftsverkehr aus? Kommt es zu mehr Konfliktsituationen, Polizeieinsätzen oder Gewalttätigkeiten?

Antwort zu Frage 7:

*Nein, es kommt nicht zu mehr Konfliktsituationen, Polizeieinsätzen oder Gewalttätigkeiten, weil die oben beschriebene Mehrbelastung im Kern durch organisatorische und personelle Maßnahmen für die Kundinnen und Kunden aufgefangen worden ist.*

Frage 8:

Wie wirkt sich die Situation, die durch die Umstellung auf die elektronische Akte erfolgt, auf die Mitarbeiter\*innen des Jobcenters aus?

Antwort zu Frage 8:

*Wie bereits dargestellt, wurden die Mitarbeiter/innen eng am Prozess der Einführung beteiligt. Wie immer bei der Einführung neuer Techniken bedarf es einer gewissen Eingewöhnungsphase an allen Arbeitsplätzen. Es stehen dezentral und zentral während der gesamten Arbeitszeit besonders geschulte Mitarbeiter/innen für alle Fragen zu Verfügung. Auch bietet die Jobcenter Wuppertal AöR unterschiedliche Seminare zu diesem Thema an. Die Einführung der E-Akte wird - bis auf wenige Ausnahmen - von den Mitarbeiter/innen der Jobcenter Wuppertal AöR begrüßt, da durch die Einführung mit einer deutlichen Entlastung in vielen Arbeitsbereichen zu rechnen ist.*

Frage 9:

Was wurde unternommen, um Frustrationen bei den Mitarbeiter\*innen zu verhindern?

Antwort zu Frage 9:

*Siehe Antworten auf vorherige Fragen. Eine Frustration wegen der Einführung der E-Akte ist nicht feststellbar.*