

Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik	01.02.2019

Sachstandsbericht der Schwerbehindertenstelle

In der Sitzung der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik am 22.03.2018 wurde vereinbart, dass die Schwerbehindertenstelle für die erste Sitzung im Jahr 2019 einen neuen Sachstandsbericht erstellt.

Der folgende Bericht geht auch auf den „Antrag auf Unterstützung der Menschen mit Lernschwierigkeiten (Menschen mit geistiger Behinderung nach SGB IX) bei Antragsstellung, Beratung und Schriftverkehr“ aus der Sitzung der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik am 03.12.2018 ein.

1. Aktueller Bearbeitungsstand

Im Jahr 2018 konnten rund 4.600 Rückstände parallel zum laufenden Geschäft abgebaut werden. Dieser Schritt war – trotz weiterhin bestehender Personalengpässe – durch verbesserte und vereinfachte Arbeitsabläufe möglich.

Im kommenden Jahr sollen weitere 4.500 Rückstände erledigt werden.

Der Bereich ist aber weiterhin stark belastet. Das liegt an Ausfallzeiten durch Erkrankungen der Mitarbeitenden und an Personalgewinnungsproblemen. Derzeit sind erneut 4,5 Stellen intern ausgeschrieben, um neues, gut geeignetes Personal zu gewinnen. Bei der Schwerbehindertenstelle ist es besonders wichtig, dass die Mitarbeitenden nicht nur fachlich qualifiziert, sondern auch über ausgeprägte soziale Kompetenzen verfügen.

2. Servicequalität

2.1. Telefonische Erreichbarkeit

Durch die guten Bearbeitungserfolge ist das sehr hohe Anrufaufkommen etwas zurückgegangen.

Mit dem Ziel die telefonische Erreichbarkeit weiter zu verbessern, startet die Schwerbehindertenstelle am 01.03.2019 ein Pilotprojekt mit dem Bürgertelefon der Stadt Köln.

2.2. Serviceteams

Als wichtige Grundlage des Bürgerservices hat die Schwerbehindertenstelle den Bereich neu strukturiert. Es wurden vier Serviceteams gebildet, die jeweils für einen bestimmten Buchstabenbereich verantwortlich sind.

Die Zuständigkeit der Mitarbeitenden richtet sich nun nach den Nachnamen der Antragstellenden. Dadurch stehen feste Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Kunden zur Verfügung.

2.3. Wartezonen

Die geplanten hausinternen Umzüge innerhalb der Schwerbehinderten- und Elterngeldstelle sind abgeschlossen.

Die ehemals gemeinsamen Wartezonen der Schwerbehinderten- und der Elterngeldstelle sind nun räumlich voneinander getrennt. Dadurch wird den Bürgerinnen und Bürgern eine ruhigere Atmosphäre geboten, die insgesamt kundenfreundlicher ist.

2.4. Einfache und leichte Sprache

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schwerbehindertenstelle sind und werden regelmäßig für die besonderen Anforderungen der Antragstellenden sensibilisiert.

Die Schwerbehindertenstelle hat den „Antrag auf Unterstützung der Menschen mit Lernschwierigkeiten (Menschen mit geistiger Behinderung nach SGB IX) bei Antragsstellung, Beratung und Schriftverkehr“ aus der Sitzung der Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik am 22.03.2018 unmittelbar aufgegriffen. Aufgrund des Antrages wurde in den Zielvereinbarungen zur leistungsorientierten Bezahlung festgelegt, dass die Mitarbeitenden im Jahr 2019 an einer Fortbildung zum Themenkreis „Leichte Sprache, Barrierefreiheit bzw. serviceorientierter Kundenkontakt“ teilnehmen.

2.5. Antragsvordruck

Der Antragsvordruck ist von der für das Schwerbehindertenrecht zuständigen Bezirksregierung Münster verbindlich für das Land Nordrhein-Westfalen festgelegt. Daher wurde bereits Kontakt mit der Bezirksregierung Münster aufgenommen, um das Anliegen der Stadtarbeitsgemeinschaft durchzusetzen.

Die Schwerbehindertenstelle wird über den Projektstand berichten, sobald die Bezirksregierung eine Rückmeldung gibt.

2.6. Parkausweise

Die Parkausweise für außergewöhnlich gehbehinderte Menschen wurden bisher vom Amt für öffentliche Ordnung erstellt. Dieser Service wird seit Ende des Jahres von der Schwerbehindertenstelle angeboten. Den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern werden dadurch zusätzliche Wege erspart.

3. Schnellerer Versand der Poststücke

Die Bescheide und sonstigen Schreiben der Schwerbehindertenstelle werden jetzt über die städtische Poststraße ausgegeben. Das bedeutet, dass die Schreiben automatisiert gefaltet und maschinell in die Briefumschläge gelegt werden.

Dadurch erfolgt der Versand deutlich schneller.

Gez. Dr. Keller