

# Mitteilung

öffentlicher Teil

Gremium	Datum
Stadtarbeitsgemeinschaft Behindertenpolitik	03.12.2020

## Sachstandsbericht der Schwerbehindertenstelle

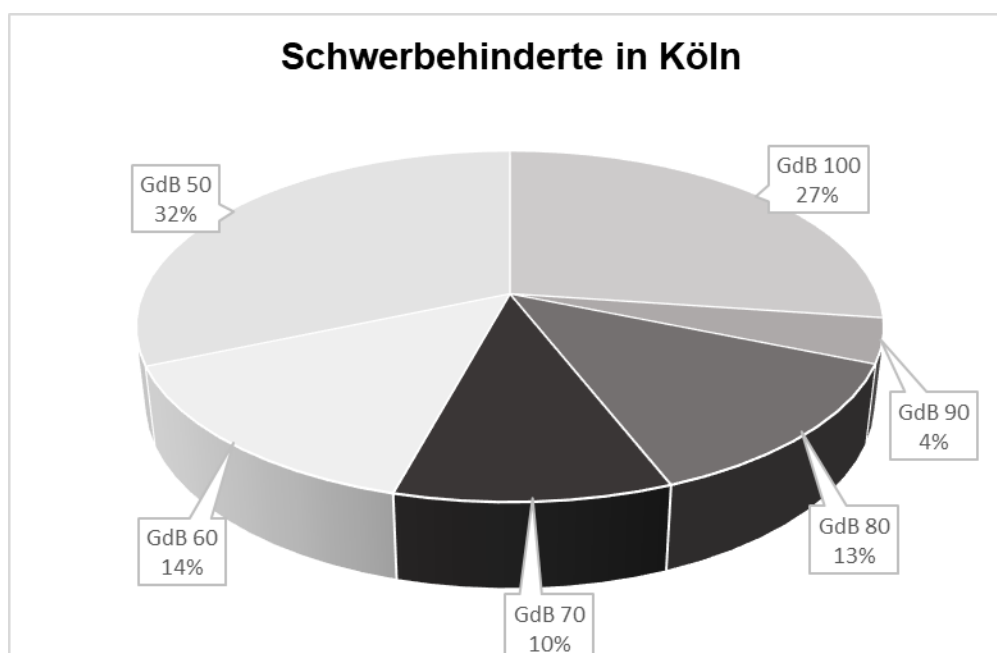
Zum Beginn der neuen Ratsperiode sind im folgenden Bericht als erstes grundlegende Informationen über die Anzahl der Schwerbehinderten in Köln dargestellt.

Im Anschluss daran wird der aktuelle Sachstand zu den Themen und Fragen der vergangenen Sitzungen geschildert.

### 1. Anzahl schwerbehinderter Menschen in Köln

Aktuell leben in Köln 122.506 Menschen mit einer anerkannten Schwerbehinderung.

Körperliche, geistige oder seelische Beeinträchtigungen, die mit einem Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 50 eingestuft wurden, gelten als Schwerbehinderung. Die unten stehende Abbildung zeigt die jeweiligen Anteile nach dem Grad der Behinderung.



## 2. Abbau „Antragsstau“

Die Schwerbehindertenstelle der Stadt Köln hat in den vergangenen vier Jahren den Bearbeitungsstau erfolgreich abgebaut.

Der Abbau der Rückstände ist in der folgenden Tabelle dargestellt:

	Okt 17	Okt 18	Okt 19	Okt 20
<b>Fälle in Bearbeitung</b>	12.718	9.369	8.884	5.187
<b>Maximaler Sollwert</b>	6.600	6.600	6.600	5.940
<b>Rückständige Fälle</b>	6.118	2.769	2.284	-753

Die bisherigen Berichte an die Ausschüsse und Gremien zum Thema Abbau der Rückstände bezogen sich in der Regel auf den Monat Oktober. Mit dem Ziel vergleichbare Zahlen zur Verfügung zu stellen, wurde diese Praxis in der vorliegenden Mitteilung fortgesetzt.

### Erläuterung des Sollwertes:

Bei einem Antragsaufkommen von rund 2.000 Fällen pro Monat und einer durchschnittlichen Bearbeitungszeit von 3,3 Monaten in Nordrhein-Westfalen, dürfen rechnerisch maximal 6.600 Fälle ( $3,3 * 2.000$  Anträge pro Monat) in der Bearbeitung sein. Die Antragszahlen waren in 2020 rückläufig, so dass der Sollwert in diesem Jahr auf 5.940 gesenkt wurde ( $3,3 * 1.800$  Anträge pro Monat).

Der maximale Sollwert ist ein Indikator für bestehende Rückstände. Der Sollwert wurde 2020 erstmalig unterschritten.

Nachdem die Rückstände erfolgreich abgebaut wurden, hat die Schwerbehindertenstelle in den vergangenen Monaten den Focus auf Fälle gelegt, die aufgrund fehlender Mitwirkung nicht erledigt werden konnten. Dabei handelt es sich vielfach um eine mangelnde Mitwirkung seitens der Antragstellenden oder der behandelnden Ärzte, die ihrerseits oft stark überlastet sind. Im Ergebnis entstehen dadurch sehr lange Laufzeiten der Vorgänge.

Durch wiederholte Erinnerungen und Nachfragen konnten viele dieser Fälle nun abgeschlossen werden.

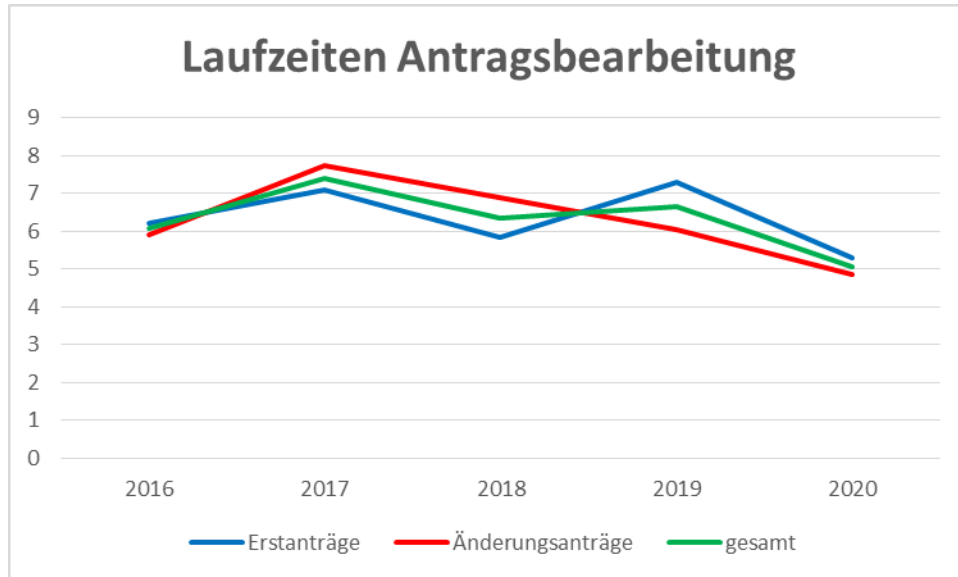
Im Jahr 2017 waren noch 8.793 Vorgänge in Bearbeitung, die älter als vier Monate waren. Diese Zahl konnte auf 1.802 reduziert werden.

## 3. Laufzeit / Bearbeitungszeit

Die Optimierungen der vergangenen Jahre, durch verbesserte Geschäftsprozesse und Strukturen, Ausbau der Digitalisierung, intensive Personalakquise sowie neue Steuerungsmodelle sind inzwischen auch an den besseren Laufzeiten erkennbar.

Nach dem zu erwartenden Anstieg der durchschnittlichen Laufzeit durch das Bearbeiten von sehr alten Fällen, konnte die Laufzeit reduziert werden:

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Erstanträge</b>	6,22	7,07	5,83	7,28	5,29
<b>Änderungsanträge</b>	5,91	7,74	6,87	6,03	4,84
<b>gesamt</b>	6,06	7,4	6,35	6,65	5,07



Es wird angestrebt ab dem II. Quartal 2021 eine durchschnittliche Laufzeit von maximal 3,5 Monaten zu erreichen.

#### 4. Bürgerservice

Mit Beginn der Corona-Pandemie hat die Schwerbehindertenstelle ein neues Service- und Beratungsmodell auf- und ausgebaut, um die besonders vulnerable Klientel gut zu schützen.

Die Schwerbehindertenstelle bietet seitdem einen im Wesentlichen kontaktlosen Bürgerservice an. Im Ergebnis werden dadurch aufwändige Behördengänge auf ein Minimum reduziert. Das neue Serviceangebot ersetzt die bisherige Beratung vor Ort so gut, dass die Resonanz der Bürgerinnen und Bürger ausgesprochen positiv ist.

Das Modell basiert auf drei Säulen:

- Telefonisches Serviceangebot
- Anlaufstelle Info-Point im Kalk Karree
- Persönliche Termine bei Bedarf

##### 4.1. Telefonisches Serviceangebot

Anstelle der persönlichen Sprechstunde vor Ort werden die Kundinnen und Kunden der Schwerbehindertenstelle ausführlich und bedarfsgerecht am Telefon beraten.

Wer beispielsweise Probleme beim Ausfüllen der Antragsvordrucke hat, erhält detaillierte Hilfe am Telefon. Die Mitarbeitenden gehen bei Bedarf jedes einzelne Feld mit den Anrufenden durch. Bei gesundheitliche Einschränkungen übernehmen die Mitarbeitenden das Ausfüllen und versenden den

ausgefüllten Vordruck zur Durchsicht und Unterschrift an die Betroffenen.

Wird ein neuer Ausweis, ein Antragsvordruck oder ein Antrag für eine Wertmarke für den öffentlichen Personennahverkehr benötigt, werden die Dokumente und Unterlagen sofort fertiggestellt und versandt.

Die Kolleginnen und Kollegen führen nun statt der persönlichen Sprechstunden die Beratung am Servicetelefon durch, so dass genügend Kapazität für eine gute Erreichbarkeit gegeben ist.

Die Software der Telefonanlage wurde so umprogrammiert, dass mehrere Mitarbeitende bedarfsgerecht über eine einheitliche Servicenummer verfügbar sind.

Die Mitarbeitenden erhalten nahezu in allen Telefonaten ein positives Feedback. Die Kunden sind mit der Beratung zufrieden und vielfach erfreut, dass der Aufwand für einen persönlichen Besuch nicht erforderlich ist.

Eine Prüfung der – insgesamt stark rückläufigen – Beschwerdeschreiben hat ergeben, dass seit Beginn der coronabedingten Umstellungen keine Kritik mehr an der telefonischen Erreichbarkeit der Schwerbehindertenstelle geäußert wurde.

Dagegen gibt es vielfach positive Rückmeldungen in mündlicher sowie schriftlicher Form.

Eine Befragung aller Mitarbeitenden hat ergeben, dass die Telefonate effektiver verlaufen als die Beratungsgespräche vor Ort.

#### **4.2. Persönliche Termine**

Die Bürgerinnen und Bürger haben bei Bedarf die Möglichkeit, telefonisch oder schriftlich Termine mit den Mitarbeitenden zu vereinbaren. Gründe hierfür sind, z.B. ein besonderer Hilfebedarf bei der Antragstellung, wenn jemand seine Wertmarke für die Nutzung des ÖPNV verloren hat und dringend Ersatz braucht oder aufgrund einer Hörminderung nicht telefonieren kann. Alle übrigen Anliegen lassen sich problemlos am Telefon besprechen und erledigen.

Durch eine übergreifende Koordination der vereinbarten Termine wird sichergestellt, dass sich nicht gleichzeitig zu viele Personen in den Wartebereichen der Dienststelle befinden.

Bei persönlichen Terminen werden die bekannten Hygieneregeln eingehalten: Sowohl die Mitarbeitenden, als auch die Besucherinnen und Besucher tragen eine Mund/Nase-Bedeckung und halten den erforderlichen Sicherheitsabstand ein. Bei Terminen mit gehörlosen Personen verwenden die Mitarbeitenden einen Gesichtsschild, so dass von den Lippen abgelesen werden kann und die Mimik erkennbar bleibt. Um gehörlose Menschen besser unterstützen zu können, hat die Schwerbehindertenstelle zwei Schulungen zum Thema Gebärdensprache durchgeführt.

#### **4.3. Anlaufstelle Info-Point im Kalk Karree**

Falls Kundinnen und Kunden der Schwerbehindertenstelle ohne Termin zur Schwerbehindertenstelle kommen, erhalten sie am Info-Point die notwendige Unterstützung.

So liegen dort die häufig nachgefragten Vordrucke bereit, das Personal des Info-Points nimmt Anträge und sonstige Schreiben sowie Rückrufbitten entgegen. Die Rückrufbitten werden innerhalb von maximal 24 Stunden erfüllt. Auch diese Servicemöglichkeit wird von Bürgerinnen und Bürger positiv angenommen.

In bestimmten Einzelfällen ermöglicht das Personal am Info-Point den Kundinnen und Kunden auch ohne vorherige Terminvereinbarung eine persönliche Vorsprache bei der Schwerbehindertenstelle. Dazu zählen offensichtlich schwer erkrankte Menschen, Gehörlose und Personen, die sich nicht gut verständigen können. Derzeit werden bei der Schwerbehindertenstelle täglich etwa zwei Personen außerhalb der regulär vereinbarten Termine bedient.

## **5. Antragsvordrucke und Bescheide**

Aufgrund der Corona-Pandemie konnte die für dieses Thema zuständige Bezirksregierung Münster als verantwortliche Fachaufsichtsbehörde noch keine Anpassung der Antragsvordrucke und Bescheide in leichte Sprache vornehmen. Auf erneute Nachfrage der Schwerbehindertenstelle Köln teilt die Bezirksregierung mit Mail vom 29.10.2020 folgendes mit:

„Die Übersetzung des Antragsformulars in leichte Sprache sollte als Themenvorschlag für einen Jour fixe mit den kommunalen Aufgabenträgern im MAGS im Frühjahr 2019 auf die Tagesordnung genommen werden, da diese Thematik für ganz NRW relevant ist. Dieser Jour fixe ist damals leider abgesagt worden. Ein neuer Termin wurde seitdem nicht anberaumt. Daher kann ich Ihnen keinen neuen Sachstand mitteilen. Aufgrund der aktuellen Corona-Situation ist derzeit nicht absehbar, wann in nächster Zeit wieder ein Jour fixe im MAGS stattfinden kann. Wir werden diesen Themenvorschlag aber auf die Tagesordnung setzen lassen, wenn die Durchführung eines Jour fixe wieder möglich ist.“

Das Thema wird von der Schwerbehindertenstelle weiterhin verfolgt.

## **6. Barrierefreier Service für sehbehinderte Menschen**

Das oben beschriebene Servicemodell der Schwerbehindertenstelle wird sehbehinderten sowie nicht sehbehinderten Menschen in gleicher Form gerecht, da durch den neuen telefonischen Beratungsservice keine Vorsprachen mehr erforderlich sind. Das Feedback der Bürgerinnen und Bürger zeigt, dass eine kompetente und unkomplizierte telefonische Beratung für sie angenehmer als ein Behördengang ist – auch ohne Corona-Pandemie.

Für Ämter und Dienststellen, bei denen persönliche Vorsprachen zwingend erforderlich sind, ist das Thema Indoor-Navigation weiterhin bedeutend. Die Schwerbehindertenstelle war beim Test des Projektes Indoor-Navigation im Ausländeramt mit eingebunden. Die innovative Software wurde vom Fraunhofer Instituts entwickelt und durch die Stabsstelle Digitalisierung in enger Zusammenarbeit mit dem Ausländeramt pilotiert. Sie steht dort seit März 2020 zur Verfügung. Durch die Corona-Pandemie bedingt, sind Vorsprachen im Ausländeramt jedoch seit dem Frühjahr 2020 nur mit Termin möglich. Die Vorsprechenden werden durch den Wachdienst zu den jeweiligen Ansprechpersonen geleitet. Eine Nutzung der Indoor-Navigation erfolgt somit de facto leider nicht. In der App ist eine Steuerung für sehbehinderte Menschen enthalten, die die Orientierung über Richtungspfeile und Klickgeräusche ermöglicht. Im Rahmen der Testphase wurde diese Funktion durch zwei sehbehinderte Kollegen mit Erfolg und sehr positiver Resonanz getestet.

**Gez. i.V. Voigtsberger für Dezernat I**