

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 51	S0036/21	09.02.2021
zum/zur		
A0258/20 Fraktion DIE LINKE / Stadträtin Schulz, Stadträtin Lösch		
Bezeichnung		
Transparente Kommunikation über die Erreichbarkeit des Jugendamtes		
Verteiler		Tag
Der Oberbürgermeister		16.02.2021
Gesundheits- und Sozialausschuss		17.03.2021
Jugendhilfeausschuss		25.03.2021
Verwaltungsausschuss		23.04.2021
Stadtrat		06.05.2021

1) Die Verwaltung stellt sicher, dass (auch in zukünftigen, pandemiebedingten Situationen, die das Arbeiten von zuhause aus nötig machen) die Mitarbeitenden der einzelnen Abteilungen des Jugendamtes sowohl über Telefon als auch über Email und Videodienste kontinuierlich für Einwohner*innen, freie Träger und weitere Institutionen erreichbar sind.

2) Die Verwaltung erarbeitet einen Pandemie-Plan, in dem die Erreichbarkeiten der einzelnen Abteilungen des Jugendamtes transparent und stets aktuell dargestellt werden. Dieser wird freien Trägern und Kooperationspartner*innen sowohl per Mail zu Verfügung gestellt als auch über die Website der Landeshauptstadt und entsprechenden Social-Media-Kanäle verbreitet sowie bei Bedarf aktualisiert.

Zu den beiden Antragspunkten positioniert sich die Verwaltung wie folgt:

Sämtliche Abteilungen und Teams des Jugendamtes waren und sind durchweg telefonisch, per eMail sowie nach vorheriger Absprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen im Bedarfsfall auch persönlich erreichbar. Maßgeblich verzögerte Reaktionszeiten in Bezug auf die Erreichbarkeit der Beschäftigten sind bisher nicht zu verzeichnen gewesen bzw. ist solches auch seitens Anfragender nicht zurückgemeldet worden.

Im Bereich der Kindertageseinrichtungen und Kindertagespflegestellen treten seit Frühjahr 2020 vermehrt Anfragen von Eltern, Trägern, Einrichtungen und Kindertagespflegepersonen im Jugendamt auf. Alle Anfragen wurden und werden zeitnah durch den Leistungsbereich Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Kindertagesbetreuung beantwortet.

Eine Einschränkung für Eltern bei der Kita-Beratung des Jugendamtes gab es ausschließlich in der Zeit vom 16. März bis zum 31. Mai 2020. In dieser Zeit waren Termine vor Ort nicht möglich; jedoch wurde auch hier eine kontinuierliche Erreichbarkeit des Amtes per eMail, Telefon und Fax durchgehend gewährleistet.

Verzögerte Reaktionszeiten gab es dabei auch hier nicht. Seit dem 01. Juni 2020 bis zum jetzigen Zeitpunkt können Eltern wieder regulär persönliche Beratungstermine über das Online-Terminvergabe-System der Landeshauptstadt Magdeburg reservieren und vor Ort wahrnehmen. Individuelle Beratungstermine im Bereich der Kindertagespflege sind nach vorheriger Terminabsprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen ebenfalls möglich.

In der Elternbeitragsstelle (Kita-Kostenbeiträge) erfolgt die Kommunikation zu den Anliegen der Bürger seit März 2020 hauptsächlich schriftlich in allen gängigen Formen (eMail, Brief oder Fax). Fernmündlicher Kontaktaufnahmen werden regelmäßig als suboptimal gespiegelt und sind aufgrund des zeitweise unrealisierbar hohen Aufkommens und der gegenüberstehenden notwendigen Arbeitskoordination auch nicht zu empfehlen. Persönliche Vorsprachen erfolgen lediglich in begründeten Einzelfällen. Die Reaktions- und Bearbeitungszeiten (ebenso wie die Qualität) sind dabei auf dem Niveau der Zeit vor März 2020 weitgehend konstant geblieben.

Im Bereich Finanzierung der Kita-Träger ist prinzipiell zwischen der Kommunikation mit Bürgern und der mit freien Trägern zu unterscheiden. Grundsätzlich sind aber auch hier die drei Kommunikationskanäle Telefon, eMail und postalischer Schriftverkehr die gängigen Formen (auch außerhalb der Corona-Situation). Persönliche Vorsprachen von Bürgern im Rahmen der Sprechzeiten fanden hier seit je her eher vereinzelt statt, seit März/April 2020 nicht mehr.

Für die Kommunikation mit Trägern von Einrichtungen werden ebenfalls vorwiegend eMail, Telefon und postalischer Schriftverkehr genutzt. Persönlicher Austausch mit freien Trägern vor Ort wurde nach vorheriger Terminabsprache realisiert. Ansonsten nutzten Träger die Vorsprachen im Jugendamt u. U. dazu, um Zuarbeiten persönlich einzureichen.

Die Bearbeitungsvorgänge sind auch hier durch die Corona-Situation überwiegend nicht oder kaum beeinflusst.

Ebenso gab es im Bereich der Jugendförderung gegenüber Bürger*innen und freien Trägern keine wesentlichen Kommunikationseinschränkungen aufgrund der Pandemie. Die Erreichbarkeit der Beschäftigten war zu den üblichen Arbeitszeiten per Telefon und eMail gegeben. Die Reaktionszeiten haben sich seit März kaum verändert, in der Regel wurde zeitnah auf Anfragen reagiert. Einschränkungen gab es lediglich bei persönlichen Trägerterminen ab Herbst 2020 in einem Team der Abteilung – anstehende Klärungsbedarfe mussten hier telefonisch oder per eMail bearbeitet werden.

Normale krankheitsbedingte Ausfälle konnten ggf. über Rufumleitungen kompensiert werden und auch digitale Konferenztools kamen zum Einsatz; eine Ausweitung der Nutzung von digitalen Konferenz- und Besprechungstools wird als zielführend angesehen.

Zeitweise untersagt war zurückliegend die Frühförderung. Persönliche Gespräche in den Erziehungsberatungsstellen aller Träger fanden nicht und später eingeschränkt statt. Die Beurkundungen wurden zeitweise ausgesetzt und der Pflegekinderdienst hat die Hilfepläne auf das dringend nötige Maß reduziert. Mit Lockerung der Beschränkungen nach dem ersten Shut-Down wurden die Leistungen schrittweise wieder "hochgefahren".

In der aktuellen Lock-Down-Phase stellt sich die Situation wie folgt dar:

- Unterhaltsvorschuss: Durchgängig erreichbar. Die meisten Angelegenheiten werden telefonisch oder per Mail geklärt. Wenn ein persönliches Gespräch notwendig ist, wird dies nach wie vor durchgeführt.
- Vormundschaft: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Diensthandy). Persönliche Kontakte wurden allerdings reduziert.
- Pflegekinderdienst: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Telefon). Nicht dringend notwendige Kontakte wurden reduziert (bspw. Prüfung Adoptionsbewerber)
- Frühförderstelle: Durchgängig erreichbar. Frühförderung findet weiterhin statt. Problematisch ist es, wenn sie nicht in der Kita stattfinden kann, weil diese geschlossen ist oder Dritten keinen Zutritt gewährt. Dann wird mitunter auf telefonische Förderung ausgewichen.
- Erziehungsberatung: Durchgängig erreichbar. Beratungstermine finden statt. Allerdings fallen einige Termine aus, weil Eltern keine Kinderbetreuung in der Beratungszeit absichern können und die Beratung daher nicht stattfinden kann. Es finden keine Gruppenberatungen statt.

- Beistandschaft: Durchgängig erreichbar (per Mail oder Telefon). Auch Beurkundungen finden nach wie vor statt. Allerdings keine Beurkundungen mit mehreren Beteiligten, da dann die Bestimmungen des § 1 der Verordnung nicht eingehalten werden können.

Über die vorgenannten Einschränkungen hinaus waren auch die hier betreffenden Teams durchweg telefonisch, per Mail und (eingeschränkt) persönlich erreichbar. Dazu trugen Homeoffice-Lösungen bei. Post wurde spätestens am zweiten Werktag nach Eingang innerhalb der Teams zur Kenntnis genommen.

Im Sozialen Dienst wird (zur Verringerung der telefonischen Belastung) ebenfalls die Kontaktaufnahme mit der/dem fallführende*n Sachbearbeiter*in per eMail bevorzugt, um eine schnellst mögliche Rückantwort zu ermöglichen. Unter Berücksichtigung von wechselnden Homeoffice-Gruppen, was die Arbeitsfähigkeit auch in den vier Sozialzentren dauerhaft absichern soll, erweist sich dies als die günstigste Lösung.

Für etwaige Fälle von Kindeswohlgefährdungen wird aktuell bei den Ansagen der Anrufbeantworter auf den Kinder- und Jugendnotdienst unter der Tel. Nr. 7310114 verwiesen. Es ist beabsichtigt, diese Ansage zeitnah um die Benennung einer eMail-Adresse zu ergänzen, damit die Beschäftigten ggf. auch aus dem Homeoffice per eMail adäquat reagieren können.

Zur Gewährleistung der Erreichbarkeit werden mithin vorrangig eMail, Telefon und postalischer Schriftverkehr genutzt. Im Einzelfall etwa nötige persönliche Kontakte fanden und finden im nach vorheriger Absprache und unter Beachtung der geltenden Hygienemaßnahmen statt.

Zur Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit auch im Homeoffice kommen die Rufumleitung auf ein etwaiges Diensthandy, auf den Apparat einer im Amt anwesenden Vertretungsperson oder – im gegenseitigen Einvernehmen zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer sowie unter weiteren besonderen datenschutzrechtlichen Anforderungen – auch die Weiterleitung vom Diensttelefon auf einen privaten Telefonanschluss in Frage. Die Absicherung von eMail-Verkehr im Homeoffice erfolgt insb. über die zur Verfügung gestellten VPN-Zugänge.

Des Weiteren sah Jugendamt bereits vor der Pandemie das Potential von mobilem Arbeiten als gegeben an und richtete deswegen im Rahmen des regelmäßigen Austauschs vorhandener Hardware (insb. Arbeitsplatz-Rechner) nach Ablauf der jeweiligen Abschreibungs-/Nutzungsdauer den Fokus auf Laptops und Docking-Stationen. gerichtet. Die Laptops ermöglichen den Beschäftigten einerseits mobiles Arbeiten; durch die ebenfalls beschafften Docking-Stationen wird diese Hardware gleichzeitig im Falle von Büro-Präsenz zum jeweiligen Arbeitsplatz-Rechner aufgewertet.

Im Zuge der Pandemie wurden außerplanmäßig 58 Laptops zusätzlich über den FB 01 beschafft und für Beschäftigte des Jugendamtes zur Homeoffice-Tätigkeit zur Verfügung gestellt. Die weiteren dadurch freigewordenen vorherigen Arbeitsplatz-Rechner wurden anderen Ämtern im Zuge der Umstellung auf Windows 10 zur Verfügung gestellt.

Innerhalb des Jugendamtes selbst wurden bislang noch einmal weitere 26 Laptops für den Ausbau mobiler Arbeitsplätze zur Beschaffung in 2020 beauftragt. Somit sind im Amt 51 ca. 80 Prozent der Arbeitsplätze an den Hauptstandorten (ohne nachgeordnete Einrichtungen) mit Laptops zur mobilen Arbeit ausgestattet.

Um eine adäquate Erledigung der Arbeitsaufgaben im Homeoffice zu ermöglichen, ist für die Beschäftigten zusätzlich zur erforderlichen Hardware ein VPN-Zugang oder zumindest Fernzugriff auf die dienstlichen eMails erforderlich. Für die erhöhte Anzahl an Homeoffice-Lösungen wurden insgesamt zusätzlich 160 VPN-Zugänge für das Jugendamt bei der KID beantragt und auch eingerichtet.

Im Amt 51 sind die Amtsleitung und alle Abteilungsleiter*innen mit einem Mobiltelefon ausgestattet. Hinzu kommen weitere Beschäftigte in den Abteilungen, die aufgabenbezogen ein Mobiltelefon benötigen.

Darüber hinaus wurde in der Zwischenzeit über eine zentrale Lösung die Videokonferenz-Software „Zoom“ zur Nutzung innerhalb der Stadtverwaltung eingekauft, was nicht zuletzt während des Lock-Downs eine kontaktreduzierte Durchführung von notwendigen Terminen und Abstimmungen auch ämterübergreifend ebenso wie externen Teilnehmenden (z. B. Vertreter*Innen freier Träger) ermöglicht.

Nach alledem stellt die Verwaltung im Ergebnis fest, dass die geforderte Erreichbarkeit der Mitarbeitenden in den einzelnen Abteilungen des Jugendamtes sowohl über Telefon als auch über eMail und Videodienste für Einwohner*innen, freie Träger sowie weitere Institutionen bereits jetzt aber auch für zukünftige, pandemiebedingte Situationen, die das Arbeiten von zuhause aus nötig machen, hinreichend gewährleistet ist.

Ebenso liegt ein seitens der Verwaltung erarbeiteter Pandemie-Plan vor, welcher auch öffentlich einsehbar ist. Natürlich wird dieser bei Bedarf entsprechend aktualisiert werden.

Borris