



Herrn  
Oberbürgermeister Dr. Müller

*L-M*

Der Magistrat

über  
Magistrat

Dezernat für Jugend, Soziales,  
Wohnen und Stadterneuerung

und

Stadtrat Arno Goßmann

Frau  
Stadtverordnetenvorsteherin Thiels

*i.A. K. W. 21.01.09*

*08-V-51-0001*

an die Fraktion Bürgerliste Wiesbaden

5. Januar 2009

**Anfrage Nr. 113/08 der Bürgerliste Wiesbaden nach § 43 Geschäftsordnung der Stadtverordnetenversammlung  
„Bedenkliche öffentliche Befragung beim Amt für Soziale Arbeit“**

**Frage 1:**

Welche zwingenden Gründe haben zur Einführung dieser Infotheken geführt?

**Antwort:**

Mit der Einführung eines qualifizierten Empfangs wird einerseits die zuständige Sachbearbeitung wesentlich entlastet und es werden andererseits die Wartezeiten der vorschreitenden Bürgerinnen und Bürger wesentlich verkürzt. Viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger müssen nicht von der zuständigen Sachbearbeitung bearbeitet werden. Beispielsweise wenn allgemeine Informationen zur Zuständigkeit oder zum Antragsprozedere nachgefragt werden.

**Frage 2:**

Was hat sich durch die Infotheken für die Verwaltung und was für die betroffenen Bürger verbessert?

**Antwort:**

Die Einrichtung eines qualifizierten Empfangs („Frontoffice“) trägt sowohl zu einer bürgerfreundlichen als auch zu einer effizienteren Verwaltung bei. Den Bürgerinnen und Bürgern werden lange Wartezeiten wegen kurzer allgemeiner Anliegen erspart. Die zuständige Sachbearbeitung kann sich auf die Beratung in fallspezifischen Besonderheiten konzentrieren und somit letztendlich das zur Verfügung stehende Zeitbudget qualifizierter einsetzen.

**Frage 3:**

Wie gedenkt die Verwaltung, die Diskretion an den Infotheken zu gewährleisten?

**Antwort:**

Die im neuen Regionalstandort in der Glarusstraße gemachten Erfahrungen werden in unsere Planungen für den Zentralen Verwaltungsstandort mit einfließen. Grundsätzlich muss immer den teilweise unbefriedigenden räumlichen Gegebenheiten vor Ort Rechnung getragen werden. Im Laufe des Jahres 2008 haben wir im Verwaltungsgebäude Kurt-Schumacher-Ring 2 - 4 im 1. Stock eine zusätzliche zweite Empfangssituation eingerichtet. Am Empfang werden allgemeine Informationen, z. B. zu Neuanträgen, erteilt, zu allgemeinen Anliegen beraten, Formulare ausgehändigt, Termine zur Vorsprache bei der Leistungssachbearbeitung vergeben oder Unterlagen entgegengenommen. Die Diskussion fallspezifischer Besonderheiten oder die Darlegung der privaten Verhältnisse sind im Empfangsbereich nicht vorgesehen.

**Frage 4:**

Ist diese Praxis der Besuchs Begründung im ungeschützten öffentlichen Raum vereinbar mit § 17, Absatz 1 Punkt 4, SGB I, wonach Verwaltungs- und Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sein sollen und Sozialleistungen in barrierefreien Räumen und Anlagen auszuführen sind?

**Antwort:**

Gemäß § 17, Absatz 1 Nr. 4 SGB I sind die Sozialleistungsträger verpflichtet darauf hinzuwirken, dass ihre Verwaltungs- und Dienstgebäude frei von Zugangs- und Kommunikationsbarrieren sind und Sozialleistungen in barrierefreien Räumen und Anlagen ausgeführt werden.

Die Einrichtung der Empfangsbereiche steht dieser Vorschrift nicht entgegen, denn durch sie wird der Zugang zu den Verwaltungs- und Dienstgebäuden und somit zu den Sozialleistungen, z. B. für Rollstuhlfahrer, nicht beeinträchtigt. Die Empfangsbereiche sind nicht als Barrieren zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Leistungssachbearbeitung zu verstehen, sondern vielmehr als Bindeglied.

Mit freundlichen Grüßen

