

Anfrage der FDP-Fraktion

öffentlich

Zur Sitzung	Sitzungstermin	Behandlung
Ausschuss für Arbeit, Soziales und Gesundheit	18.11.2022	Beantwortung der Anfrage

Betreff

Anfrage der FDP-Fraktion

Kein Anschluss beim Amt für Soziales unter dieser Nummer

Inhalt

Menschen, die für ihre Angehörigen einen Antrag auf Leistungen der Sozialhilfe nach SGB XII oder APG NRW beantragen, erhalten die Antragsunterlagen durch das Amt für Soziales und Wohnen in einer angemessenen Zeit. Wer jedoch Beratungsbedarf beim Ausfüllen der Antragsunterlagen hat und einen Beratungstermin erhalten möchte, der kommt kaum zum Erfolg. Die fernmündliche Hotline des Fachamtes ist nur montags bis donnerstags von 9.00 bis 12.00 h zu erreichen und in dieser Zeit überlastet. Eine fernmündliche Terminvereinbarung über CallDuisburg ist nicht möglich. Ebenso wenig kann ein Termin online vereinbart werden. Auf Terminanfragen per Email wird nicht geantwortet. Die Verwaltung wird daher um Beantwortung folgender Fragen gebeten:

1. Wie viele Beschäftigte betreuen die Hotline beim Servicecenter?
2. Wie viele Anrufe pro Woche werden dort bearbeitet?
3. Warum können Termine nicht zentral über CallDuisburg vereinbart werden?
3. Warum ist es nicht möglich, online einen Termin zu vereinbaren?
4. Warum werden Anfragen per Email nicht beantwortet?
5. Warum werden Berufstätigen keine Servicezeiten angeboten, die mit der Berufstätigkeit kompatibel sind?
6. Warum wird das Servicecenter nicht personell verstärkt, um Beratungsangebote zeitnah anbieten zu können
7. Werden Fristen für die Abgabe der Antragsunterlagen (in der Regel sechs Wochen) selbsttätig (also ohne Antrag durch Antragsteller) automatisch verlängert, wenn Beratungstermine erst sehr spät vereinbart werden können?