



Freie und Hansestadt Hamburg  
Bezirksamt Bergedorf  
Bezirksversammlung

440.02-02

Drucksachen-Nr. XIX/1031  
15.01.2013

## Große Anfrage

gem. § 24 Bezirksverwaltungsgesetz

- öffentlich -

der BAbg. Becker-Ewe, Lühr, von Podlewski und GRÜNE Fraktion

Beratungsfolge	am	TOP
Bezirksversammlung Bergedorf	31.01.2013	2.2
Bezirksversammlung Bergedorf	28.02.2013	

### Jugendschutz in Bergedorf - mit Antwort

Sachverhalt/Fragen

Spektakuläre Einzelfälle haben in den letzten Jahren (die Namen Chantal, Lara-Mia, Morsal u.a. gingen wochenlang durch die Presse) die Arbeit der Jugendämter bzw. Ämter für Soziale Dienste (ASD) in den Blick der Öffentlichkeit gerückt. In diesem Zusammenhang kamen die schlechte Personalausstattung der Ämter, personelle Fluktuation, Missmanagement und „eklatantes Führungsveragen“ (Senator Scheele am 8.2.12 in der Bürgerschaft) zur Sprache.

Der ASD in Bergedorf ist von dieser Problematik ebenfalls betroffen. Der Todesfall Michelle (2004) ist unvergessen. Die Mitarbeiter/innen im ASD, die für den Kinderschutz zuständig sind, haben in den vergangenen zehn Jahren in mehreren Schreiben an ihren obersten Dienstherrn (den Bürgermeister) auf die zu niedrige Personalausstattung und die schlechten Arbeitsbedingungen im Bezirk Hamburg-Bergedorf hingewiesen und um Abhilfe gebeten, zuletzt am 07.03.2011. Trotz der viel zu niedrigen Personalausstattung wurden unbesetzte Stellen im kinderreichsten Bezirk bewirtschaftet, also nicht nachbesetzt, eine personelle Aufstockung ließ lange auf sich warten, Schreiben an die Sozialdezernentin über Missstände blieben unbeantwortet.

Die Mitarbeiter/innen im ASD haben sich auch wiederholt beschwert über Missstände, die mit dem Umzug 2010 in ein Großraumbüro im neuen Dienstleistungszentrum am Bahnhof verbunden sind und die Arbeitsatmosphäre offenkundig belasten.

Nachdenklich muss es machen, dass die erfahrenen, langjährigen Mitarbeiter/innen des ASD Bergedorf bis auf einige wenige ihre Dienststelle verlassen haben und die Verweildauer von neuen Mitarbeiter/innen, die deren Nachfolge angetreten haben, immer kürzer wird. Wie man hört, sind es bis zum Jahresende 2012 etwa 30 Mitarbeiter/innen innerhalb von ca. 24 Monaten gewesen, die den ASD Bergedorf verlassen haben. Das wäre ein beispielloser Vorgang. Offenbar ist mit den Arbeitsbedingungen hier nicht alles zum Besten bestellt. Auch der vom Senat beauftragte Prof. Christian Schrapper hat in seinem aktuellen Bericht über die Lage des ASD auf die schlechten Arbeitsbedingungen und Missstände insbesondere in Bergedorf hingewiesen und damit die Qualität des Kinder- und Jugendschutzes in Frage gestellt.

Vor diesem brisanten Hintergrund bitten wir um Beantwortung der folgenden Fragen:

**Vorbemerkung:**

Es trifft nicht zu, dass Stellen im ASD jemals bewirtschaftet worden sind. Schon seit mehreren Jahren werden vorsorglich im ASD mehr Stellen besetzt als der Soll-Stellenzahl entspricht. Dem Bezirksamt ist nicht bekannt, dass Schreiben, in denen auf angebliche Missstände hingewiesen wird, unbeantwortet geblieben sind. Prof. Schrappner hat in seinem Lagebild unkommentiert Hinweise aus Interviews mit einer ASD-Abteilung referiert und auf Nachfrage keine Handlungsempfehlungen gegeben.

Zu einzelnen Fragen verweist das Bezirksamt auf die Antwort des Senates zur Bürgerschaftlichen Großen Anfrage „Personelle Ausstattung und Organisation der Allgemeinen Sozialen Dienste“ (Drucksache 20/5607) sowie die Drucksache XIX/0360, die als Anlagen beigefügt sind.

*1. Im kinderreichsten Sozialraum Hamburgs (Bergedorf-West, Allermöhe-Ost, Allermöhe-West) gibt es durch die Konzentration des Fachamtes Jugend- und Familienhilfe an nur einem Standort im neuen Dienstleistungszentrum keine Dienststelle des ASD vor Ort.*

*1.1. Wie bewertet die Fachbehörde diesen Zustand?*

*1.2. Welche Vorschläge der ASD-Mitarbeiter/innen hinsichtlich der „Nicht-Präsenz“ im Stadtteil hat das Fachamt bzw. Dezernat aufgegriffen bzw. mit den Mitarbeiter/innen erörtert?*

*1.3. Welche Möglichkeiten sieht das Bezirksamt, Präsenz im Stadtteil für den ASD herzustellen?*

Zu 1.1 bis 1.3:

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.7

Auch wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren eigentlichen Arbeitsplatz im DLZ haben, sind sie zusätzlich im Rahmen ihrer Tätigkeit in der Netzwerkarbeit und bei Fallkonferenzen mit beteiligten Trägern und Institutionen im Stadtteil vor Ort.

*1.4. Welche sonstigen Planungen gibt es, die Qualität der Arbeit im Kinder- und Jugendschutz zu steigern.*

siehe Drs. 20/5607

Aktuell wird an einem Qualitätsmanagement mit dem Ziel einer Zertifizierung gearbeitet, zusätzlich wurde die Jugendhilfeinspektion eingerichtet.

*2. Bezüglich des Großraumbüros, in dem der ASD untergebracht ist, wird von Mitarbeiter/innen des ASD über zahlreiche Probleme geklagt.*

*2.1 Wie bewertet das Bezirksamt die Erfahrungen mit dem Großraumbüro insgesamt?*

*Die Erfahrungen mit der Konzeption des Dienstleistungszentrums werden als positiv bewertet.*

*2.1.1 Welche Dienstleistungszentren mit Großraumbüros in anderen deutschen Kommunen zieht das Bezirksamt zum Vergleich heran?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.3

*2.2 Welche Anregungen seitens der Beschäftigten wurden bei der Konzeptionierung berücksichtigt?*

*2.3 Welche Anregungen wurden nicht berücksichtigt?*

Zu 2.2 und 2.3: siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.2

Die erfragten Daten wurden in der Differenzierung nicht dokumentiert.

#### *2.4 Welche Alternativen ist das Bezirksamt bereit zu erwägen vor dem Hintergrund der Tatsache, dass es einen Staffelmietvertrag über 15 Jahre gibt?*

Keine. Außerdem weist das Bezirksamt darauf hin, dass es sich nicht um einen Staffelmietvertrag sondern um einen hier üblichen Mietvertrag mit einer Indexmiete handelt.

#### *2.5 Welche der zahlreichen Kritikpunkte in Bezug auf das Großraumbüro im neuen Dienstleistungszentrum konnte das Bezirksamt aufgreifen und einer zufrieden stellenden Lösung zuführen, namentlich*

- *Raumklima, Luftfeuchtigkeit, Ausdünstungen;*
- *damit in Zusammenhang: Hautprobleme, Probleme mit Kontaktlinsen, trockene Schleimhäute;*

Zu den Gliederungspunkten 1 und 2 siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.5 und 18.8.

Ergänzend teilt das Bezirksamt mit:

Obwohl in der einschlägigen Arbeitsstättenrichtlinie zur Lüftung (ASR A3.6 vom Januar 2012) nur Vorgaben zur maximalen Raumlufffeuchtigkeit, aber keinerlei Hinweise zu Minimalwerten zu finden sind, wurden von der Dienststelle Maßnahmen ergriffen, auf die klimatischen Bedingungen zu reagieren. Dazu wurden für das Einwohneramt versuchsweise spezielle Pflanzen beschafft, um die Raumlufffeuchte zu erhöhen, und es wird kostenlos Mineralwasser für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

Die trockene Raumluff beschränkt sich auf die kalte Jahreszeit, in der auch die Außenluft wenig Feuchtigkeit enthält. Im restlichen Jahr ist die Raumlufffeuchte normal, wie durch Messungen der Unfallkasse-Nord bestätigt wurde. Im Winter ist auch in anderen Gebäuden zeitweise mit geringerer Raumlufffeuchte zu rechnen.

Im Hinblick auf die Klagen der Mitarbeiter sind mehrfach, sowohl vom Bezirksamt wie auch vom Vermieter; Messungen beauftragt und daraufhin Einstellarbeiten an der Lüftungsanlage durchgeführt worden. Diese werden auch zukünftig bei Mitarbeiterbeschwerden erfolgen, mit dem Ziel, die Klimasituation weiter zu verbessern.

Abschließende Verhandlungen mit dem Vermieter über eine weitere Verbesserung der Belüftungssituation stehen unmittelbar bevor.

Zwischenzeitlich hat das Bezirksamt für die Bildschirmarbeitsplätze im Dienstleistungszentrum eine sogenannte Gefährdungsbeurteilung über Fragebögen an die Mitarbeiter durchgeführt, deren Auswertung noch nicht abgeschlossen ist. Daraus werden sich weitere Anhaltspunkte für Maßnahmen und Konsequenzen ergeben.

Ein weiterer Kritikpunkt ist die Geräuschbelastung in einigen Bereichen. Das betrifft zum Einen laute Lüftungsgeräusche und zum Anderen Innenraumgeräusche. Die zum Letzteren vorliegenden Messergebnisse liegen im Sollbereich. Trotzdem wird sich das Bezirksamt bemühen, durch technische und organisatorische Maßnahmen zu einer Verbesserung der Situation zu kommen.

- *etliche Mitarbeiter/innen können nicht bei Tageslicht arbeiten und haben keine Möglichkeit, ein Fenster zu öffnen;*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.4

- *Vorschriften, man möge nicht zu laut und nicht zu leise telefonieren, um Kolleginnen und Kollegen nicht zu stören;*
- *Mitarbeiter/innen weichen auf Flure, Küchen, Toiletten aus, um ungestört dienstlich zu telefonieren;*

Zu den Gliederungspunkten 4 und 5:

Das Problem der Störung kann nur durch gegenseitige Rücksichtnahme gelöst werden, wie überall, wo Menschen zusammen arbeiten. Für ungestörte Telefonate ist technisch und räumlich Vorsorge getroffen.

- *Mitarbeiter/innen sollen bis zu fünf Anliegen „sammeln“, bevor sie eine Kollegin bzw. einen Kollegen um Rat fragen;*

Von einer solchen „Anordnung“ ist dem Bezirksamt nichts bekannt.

- *mangelnde Diskretion (durch Glaselemente einsehbare Besprechungsräume);*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.6

- *Zeit raubende Fußwege zu den Dienstfahrzeugen auf einem entfernten Parkplatz, obwohl die Tiefgarage unter dem Dienstleistungszentrum Kapazität hätte?*

Vom Vermieter werden unter dem Dienstleistungszentrum keine Tiefgaragenstellplätze angeboten. Anderweitig anzumietende Parkplätze sind teurer als die bisherige Anmietung. Das Bezirksamt hält darüber hinaus die jetzige Regelung für vertretbar.

### *2.6 Welche Kritikpunkte/Mängel konnten nicht abgestellt werden?*

Hierüber wurde keine Statistik erstellt, siehe im Übrigen Antwort zu 2.5.

### *3. Im Zusammenhang mit den Arbeitsbedingungen im Großraumbüro wird von Mitarbeiter/innen des ASD über gesundheitliche Beeinträchtigungen geklagt.*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.8

### *3.1 Welche gesundheitlichen Beeinträchtigungen sind der Personalabteilung bzw. der Bezirksamtsleitung mitgeteilt worden?*

Siehe Drs. XIX/0360, Ziff. 1.2

### *3.2 Welche Maßnahmen sind ergriffen worden?*

### *3.3 Seit wann greifen diese Maßnahmen?*

Zu 3.2 und 3.3 siehe Antwort zu Frage 2.5

### *3.4 Wie wird der Erfolg bewertet?*

Die bisherigen Fortschritte sind noch nicht zufriedenstellend. Deshalb finden weiterhin Gespräche mit dem Vermieter statt mit dem Ziel, die Klimasituation zu verbessern, siehe Antwort zu Frage 2.5.

### *3.5 Welche Kosten sind jeweils dafür angefallen? (Angaben zu 3.3 bis 3.5 bitte nach Maßnahmen aufschlüsseln.)*

Raumluftmessung der Firma Eurofins vom Dezember 2010: ca. 5000,- €  
Aufstellung und Wartung von Pflanzen zur Raumluftbefeuchtung: ca. 5000,- €  
Bereitstellung von Mineralwasser im Winterhalbjahr ca. 6000,- €

### *3.6 Welcher Haushaltstitel steht dafür zur Verfügung?*

Das Sachmittelbudget des Bezirksamtes.

### *4. Wie stellt sich die aktuelle Personalausstattung im ASD dar?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 1

Zum Stichtag 31.12.2012 stellte sich die Personalausstattung wie folgt dar (erste Zahl: Summe Beschäftigungsumfang der vorhandenen Kräfte; dahinter in Klammern Stellen-Soll):

- ASD-Fachkräfte (ohne Leitung) 26,45 (25,51)
- Angebotsberatung 1 (1)
- Pflegekinderdienst 1 (1)
- Stellenbesetzung gemäß Kontrakt „Sozialräumliche Angebote“ 5,5 (5,5)
- Service-Funktionen für den ASD:
- Koordinator Kinderschutz 1 (1)
- ASD-Geschäftsstelle 2,75 (3)
- Kostensachgebiet 3,95 (3,95)

*4.1 Wie viele und welche Stellen sind unbesetzt?*

Keine

*4.2 Wie viel Berufserfahrung bringen die neuen Mitarbeiter/innen mit?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 5

*4.3 Wie ist deren Einarbeitung organisiert bzw. gewährleistet?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 6

*4.4 Wie wurde und wird die Erfahrung und das informelle Wissen der langjährigen und der ausscheidenden Mitarbeiter/innen in der Organisation bewahrt (Wissensmanagement)?*

Siehe Antwort zu Frage 4.3

*4.5 Wie viele der neuen Kolleginnen und Kollegen befinden sich parallel zum Beruf noch im (Master-) Studium?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 4.

Weitere Erhebungen sind datenschutzrechtlich wegen der geringen Anzahl nicht zulässig.

*4.6 Wie viel Leitungserfahrung und wie viel Kenntnis der Hamburger ASD-Verhältnisse haben die jetzigen Abteilungsleitungen mitgebracht?*

Die notwendigen Kenntnisse, die sie für diese Arbeit qualifizieren.

*4.7 In welchem Ausmaß arbeiten die Geschäftszimmermitarbeiter/innen (der Senat hat zur Entlastung der ASD-Mitarbeiter/innen von Verwaltungsaufgaben in den vergangenen Jahren zusätzliche Geschäftszimmerplanstellen bereitgestellt) auch für die Amtsleitung oder für Nachbarabteilungen?*

In keinem quantifizierbaren Ausmaß, siehe auch Drs. 20/5607, Ziffer 3.

Für die anderen Abteilungen sind die Mitarbeiterinnen des Empfangs zuständig.

*5. Wie will der Senat und wie will das Bezirksamt Bergedorf den nun schon seit zwei Jahren anhaltenden Exodus der ASD-Mitarbeiter/innen stoppen?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 10

*5.1 Wird in Bergedorf eine Statistik im Personalamt geführt über die Beweggründe der Mitarbeiter/innen im ASD, warum sie ihren Arbeitsplatz hier aufgegeben haben?*

siehe Drs. 20/5607, Ziffer 18.1 ff

## *5.2 Wenn nein, warum nicht?*

Siehe Antwort zu 5.1

## *5.3 Wenn ja, welche Erkenntnisse hat das Bezirksamt daraus gewonnen?*

Siehe Antwort zu 5.1

## *5.4 Welche Ursachen hat die prekäre Personalsituation und die hohe Mitarbeiterfluktuation aus Sicht des Bezirksamtes?*

Es gibt keine prekäre Personalsituation im Bezirksamt, siehe Antwort zu 4.

## *5.5 In welchem Ausmaß tragen aus Sicht des Bezirksamtes namentlich die folgenden Ursachen zur derzeitigen Personalsituation bei?*

- *Fehlende Planstellen*
- *Hohe Vakanzrate*
- *Fehlende Berufserfahrung und Kompetenz der Mitarbeiter/innen*
- *Motivation der Mitarbeiter/innen*
- *Unzufriedenheit bzw. Uneinigkeit im beruflichen Rollenverständnis*
- *Klima im Großraumbüro*
- *Betriebsklima*
- *Führungsmängel (auf welchen Ebenen?)*
- *Fehlende Fortbildung*

Siehe Antwort zu 5.1

Das Bezirksamt hat an Lösungen gearbeitet, ohne die einzelnen Ursachen zu bewerten.

Die Erfolge bemessen sich daran, dass

- es keine fehlenden Planstellen gab oder gibt,
- eine Vakanzrate durch frühzeitige und zusätzliche Besetzung vermieden wurde,
- alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im ASD unbefristet eingestellt wurden,
- alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkennbar sehr motiviert sind (z.B. wurden Überstunden freiwillig gearbeitet und ausgezahlt),
- neben der verpflichtenden externen Fortbildung mit ca. 20 Arbeitstagen zusätzlich noch interne Fortbildungen in Form von internen Schulungen durchgeführt werden, und Hospitationen bei anderen Institutionen, z.B. Polizei (siehe auch 20/5607, Ziffer 6),
- die seit einem Jahr laufende Teamentwicklung mit externer Begleitung dazu geführt hat, dass die Fluktuation deutlich gebremst wurde und die Personalsituation darüber hinaus in einer Abteilung stabil ist.

Im Übrigen zweifelt das Bezirksamt nicht an der Kompetenz seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## *5.6 Welchen Ursachen wird das Bezirksamt abhelfen?*

Siehe Antwort zu 5.5

## *5.7 Welche Möglichkeit sieht das Bezirksamt, übergangsweise erfahrene ASD-Mitarbeiter/innen aus anderen Bezirken einzusetzen?*

Keine.

## *5.8 Welche Möglichkeit sieht das Bezirksamt, pensionierte oder im Vorruhestand befindliche erfahrene Kräfte befristet zu beschäftigen?*

Keine.

Anlage/n:

Antwort des Senats auf die Bürgerschaftliche Anfrage Drs. 20/5607

Drs. XIX/0360