

Empfehlungen
des transnationalen Partners Social Unitas
für das Dienstleistungsmodell „Mobiler Sachbearbeiter“,
erstellt im Rahmen des Projektes
„Mobiler Sachbearbeiter“ . „Verbesserung der Verfügbarkeit öffentlicher
Dienstleistungen für Bürger mit besonderen Bedürfnissen“,
Projektnummer POWR.04.03.00-00-0134 / 18

Erstellt von:
Anna Block

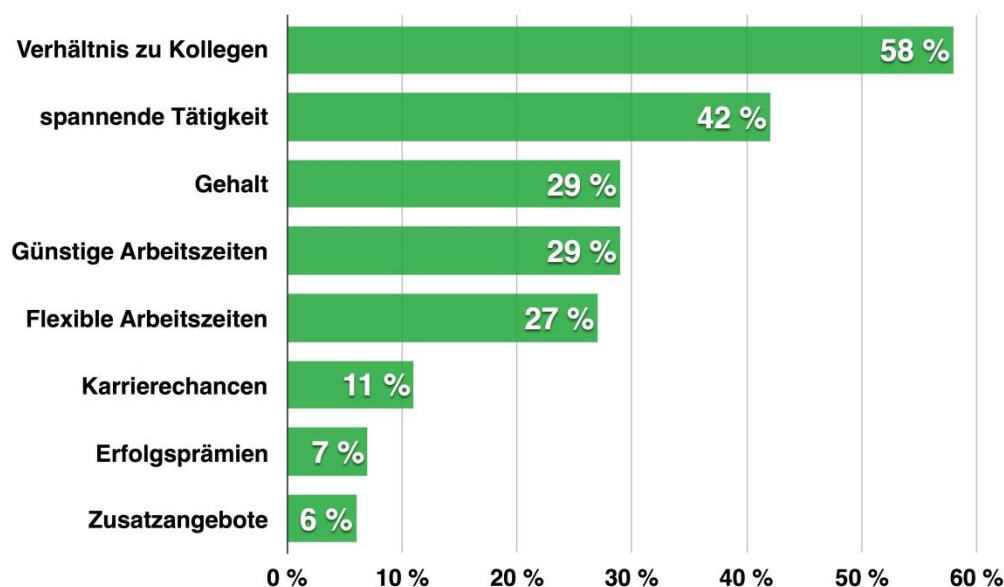
I. Empfehlungen zu dem Dienstleistungsmodell

1. Personen, die nicht vollständig geimpft sind, und Personen in Remission sollten in die Liste der Zielgruppen für mobile Dienste aufgenommen werden.
2. Zum Standard mobiler Dienste sollte die Bereitstellung einer Dokumentation in der sogenannten Leichten Sprache für Menschen mit kognitiven Störungen, auch in Form von Piktogrammen, gehören
3. Es wäre sinnvoll, folgende Kompetenzen in den Kompetenzkatalog eines mobilen Beamten aufzunehmen:
 - Aus der Gruppe der interpersonellen Kompetenzen: Selbstbeherrschung, Mediation
 - Aus der Gruppe der Fachkompetenzen: Kenntnis der Besonderheiten grundlegender emotionaler und psychischer Störungen, bestimmter Krankheiten und Behinderungen; Fähigkeit, mit aggressiven Menschen zu arbeiten.

II. Empfehlungen zur Motivation von Mitarbeitern, die mobile Dienste leisten:

Die folgende Grafik zeigt das Ergebnis einer Umfrage unter Sozialhelfern und Sozialarbeitern, die Dienstleistungen für Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf erbracht haben. Die Befragten wurden gefragt, was sie bei ihrer Arbeit am meisten motiviert. Der Faktor, der den größten Einfluss auf die Mitarbeitermotivation hat, ist das Teamklima und die Beziehungen zu den Kollegen. Den zweiten Platz belegten interessante und abwechslungsreiche Arbeiten. Arbeitsbedingungen und Entlohnung sind sehr wichtige Faktoren – immerhin ein Drittel der Befragten gibt die Höhe der Entlohnung sowie flexible Formen und Arbeitszeiten an.

Was motiviert Sie persönlich bei der Arbeit?



Quelle: Ernst & Young Jobstudie 2017
1.400 Befragte Arbeitnehmer/innen in Deutschland

Auch die mobilen Beamten der Social Unitas betonen die große Bedeutung der Arbeitsatmosphäre und die Möglichkeit des regelmäßigen Erfahrungsaustausches durch Supervisionen.

Gemeinsame fachliche Entscheidungen, umfassende Diskussion möglicher Herangehensweisen an den Mandanten, Erfahrungsaustausch und konstruktive Lösungen sind beruflich motivierende Faktoren, die die Effektivität der Beamtenarbeit und ihr Selbstvertrauen steigern. Selbstreflexion, Leistungsbewertung und entsprechende Betreuung können eine transparente Arbeitsatmosphäre maßgeblich unterstützen.

Natürlich sollte die Arbeit eines Beamten im mobilen Modus aufgrund der schwierigen, teils gefährlichen Bedingungen höher entlohnt werden. Es erfordert auch höhere Qualifikationen und etwas andere Kompetenzen als die Arbeit in einem Büro. Daher ist es sinnvoll, die Höhe der Vergütung eines mobilen Mitarbeiters an seinen Arbeitsbeitrag in Form einer Prämie oder eines Gehaltszuschlags anzupassen, aber auch regelmäßige Schulungen zur



Verbesserung von Qualifikationen und Kompetenzen sowie die Möglichkeit zur Teilnahme anzubieten Aufsichten.

Es wäre auch sinnvoll, Arbeitsplätze nur für mobile Beamte zu schaffen. Die Aufteilung der Büroarbeit in Standardarbeit und mobile Dienstleistungen stellt für Beamte eine zu große Belastung dar und kann sie erheblich demotivieren, mobile Dienstleistungen anzubieten, was wiederum zu einer Verschlechterung der Qualität dieser Dienstleistungen oder einer unangemessenen Herangehensweise an die Kunden führen kann. Es muss nicht in jedem Büro eine Vollzeitstelle sein. Beispielsweise wäre es möglich, Mobilfunkdienste nur zu bestimmten Zeiten oder an bestimmten Wochentagen bereitzustellen.

Nachfolgend finden Sie die Ergebnisse einer weiteren Umfrage unter Beamten, bei denen gefragt wurde, was sie ihrer Arbeitsmotivation raubt. Der wichtigste Faktor für den Motivationsrückgang ist der Mangel an personellen und finanziellen Ressourcen. Der Mangel an beruflichen Weiterentwicklungsmöglichkeiten scheint bei mobilen Dienstleistungen keine Rolle zu spielen (dieser Faktor lag im Ranking an zweiter Stelle), folgende Faktoren wurden jedoch genannt: mangelndes Vertrauen der Vorgesetzten, fehlendes Feedback des Arbeitgebers (Lob und positive Arbeitsbewertung), zu niedrige Vergütung, aber auch zu umfangreiche Bürokratie führen zu einem Rückgang der Motivation.



Zusammenfassend lässt sich sagen: Damit Ämter professionelle und umfassende mobile Dienstleistungen erbringen können, sollten sie eine eigene Funktion oder Stelle für einen Beamten schaffen, der sich nur mit dieser Form der Kundenbetreuung befasst.