

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Jeannette Auricht (AfD)**

vom 07. April 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. April 2022)

zum Thema:

**Elterngeldstelle des Jugendamtes Berlin-Mitte nicht erreichbar?!**

und **Antwort** vom 20. April 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. April 2022)

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

Frau Abgeordnete Jeannette Auricht (AfD)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/11521  
vom 07. April 2022  
über Elterngeldstelle des Jugendamtes Berlin-Mitte nicht erreichbar?!

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher den Bezirk Mitte um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

Vorbemerkungen der Abgeordneten: Der Checkpoint des Tagesspiegels berichtet am 29.03.2022: „Wer derzeit in Mitte auf sein Elterngeld wartet und glaubt (zumindest telefonisch) Auskunft zu bekommen, ist leider – berlintypisch – völlig falsch gewickelt.“ Ein Anruf bei der Elterngeldstelle des Jugendamts Mitte lieferte folgende Information (über Anrufbeantworter): „Wegen der prekären Personalsituation können in der Elterngeldstelle in der Zeit vom 21.3. bis 31.5. keine Sprechstunden stattfinden. Im Rahmen der Schließzeit können die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter auch keine telefonischen Anfragen entgegennehmen, sodass keine Auskünfte zum Sachstand und zu schon in Bearbeitung befindlichen Neuanträgen oder

laufenden Leistungsfällen erteilt werden können. Telefonische Anfragen können Sie selbstverständlich weiterhin an das Behördentelefon 115 richten. Vielen Dank für Ihren Anruf und für Ihr Verständnis.“<sup>1</sup>

1. Seit wann und warum werden von der Elterngeldstelle des Jugendamts Mitte bis 31.05.2022 keine Sprechstunden angeboten?

Zu 1.: Die befristete Aussetzung der Telefonsprechstunde erfolgte, wie in der Pressemitteilung des Bezirks vom 18.03.2022 dargestellt, ab dem 21.03.2022. Sie ist bis zum 31.05.2022 befristet. Grund ist die aktuell sehr schwierige Personalsituation, die nicht vorhersehbar war. Die Vorgangsbearbeitung bleibt davon unberührt.

2. Seit wann besteht bei der Elterngeldstelle des Jugendamts Mitte eine/diese prekäre Situation?

Zu 2.: In der Elterngeldstelle kam es in den vergangenen Monaten zu Personalfluktuationen. Durch das Ausscheiden weiterer Dienstkräfte im Oktober 2021, Februar 2022 und März 2022 und aufgrund von krankheitsbedingten Ausfällen hat sich die Situation noch verschärft.

3. Welche Dienstleistungen stehen dadurch nicht bzw. eingeschränkt zur Verfügung? Welche Folgen hat dies für die betroffenen Eltern und Kinder?

Zu 3.: Eingeschränkt wurde die Möglichkeit, Sachstandsanfragen zum Bearbeitungsstand des Elterngeldantrags per Telefon zu festen Sprechzeiten zu stellen. Alle anderen bisherigen Dienstleistungen stehen nach wie vor zur Verfügung.

4. Welche Maßnahmen wurden wann von wem ergriffen, um die prekäre Situation zu entschärfen? Mit welchem Ergebnis?

Zu 4.: Folgende Maßnahmen wurden durch den Bezirk Mitte ergriffen: Es fanden Stellenausschreibungen im Oktober 2021 und Februar 2022 und Neueinstellungen zum 01.03.2022, 01.04.2022 und 01.05.2022 statt. Die Elterngeldstelle wird durch das Familienservicebüro mit der Sozialdateneingabe bei Neuansträgen in das Fachverfahren ElterngeldPlus und einer allgemeinen Telefonauskunft unterstützt. Wird dabei durch das Familienservicebüro ein fachspezifischer Beratungsbedarf festgestellt, erfolgt bei den Anspruchsberechtigten eine telefonische Rückmeldung durch die zuständigen Sachbearbeitenden, damit die Antragstellenden dann individuell beraten werden können.

---

<sup>1</sup> [https://checkpoint.tagesspiegel.de/langmeldung/35R7dSmWOzkqLP4vcWbZwU?utm\\_source=tagesspiegel&utm\\_medium=hp-teaser&utm\\_campaign=elterngeldstelle-berlin-mitte-weiter-nicht-erreichbar](https://checkpoint.tagesspiegel.de/langmeldung/35R7dSmWOzkqLP4vcWbZwU?utm_source=tagesspiegel&utm_medium=hp-teaser&utm_campaign=elterngeldstelle-berlin-mitte-weiter-nicht-erreichbar).

Eine allgemeine telefonische Auskunft konnte auch durch das Bürgertelefon 115 (IT-Dienstleistungszentrum Berlin) abgedeckt werden: Hier erfolgte ebenfalls bei der Feststellung von fachspezifischem Beratungsbedarfen durch das Bürgertelefon eine telefonische Rückmeldung bei den Anspruchsberechtigten durch die zuständigen Sachbearbeitenden, so dass die individuelle Beratung für die Antragstellenden gewährleistet ist.

Berlin, den 20. April 2022

In Vertretung  
Aziz Bozkurt  
Senatsverwaltung für Bildung,  
Jugend und Familie