

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

vom 12. Juni 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Juni 2024)

zum Thema:

Bedarf die strukturelle Qualität der Berliner Behörden einer Verbesserung?

und **Antwort** vom 5. Juli 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 5. Juli 2024)

Herrn Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19477

vom 12. Juni 2024

über Bedarf die strukturelle Qualität der Berliner Behörden einer Verbesserung?

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage basiert teilweise auf Zulieferungen der Bezirke.

1. Gibt es in einzelnen Behörden eine Ombudsstelle außerhalb der Widerspruchsmöglichkeit zur Klärung von Beschwerden der Antragsstellenden/Anspruchsberechtigten? Wenn ja, beschreiben sie deren Aufgabenstellung und die personelle Ausstattung bitte für die einzelnen Sozialämter nach Bezirken für die Bereiche:

- a. Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung,
- b. Hilfe zur Pflege,
- c. Ordnungsrechtliche Unterbringung (ASOG),
- d. Wohngeld bei den 12 Wohnungsämtern.

Zu 1a bis d: Die genannten bezirklichen Ämter betreiben keine gesonderten Ombudsstellen. Beschwerden können aber über die Führungskräfte, von der Gruppen- bis zur Amtsleitung, der jeweiligen Leistungsstellen und das zentrale strukturierte Beschwerdemanagement eingebracht werden und werden im ordnungsgemäßen Verfahren durch die zuständigen Stellen bearbeitet und beantwortet. Im Rahmen des strukturierten Beschwerdemanagements

werden die beanstandeten Vorgänge überprüft und gegebenenfalls berichtigt, sowie Eingaben genutzt um Prozesse zu optimieren. Darüber hinaus stehen in den Bezirken die jeweiligen Beauftragten (z. B. Beauftragte für Menschen mit Behinderungen) für Eingaben und Beschwerden zur Verfügung.

2. Wenn es keine Ombudsstelle in den jeweiligen unter 1. genannten Abteilungen gibt, sind solche geplant?

Zu 2.: In den genannten bezirklichen Ämtern sind keine Ombudsstellen geplant.

3. Gibt es in den unter 1. genannten Abteilungen eine proaktive Zusammenarbeit mit den entsprechenden Beratungsstellen der Freien Träger? Wenn ja, wie sieht diese aus und welchen Umfang hat diese? Bitte beschreiben Sie dies für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 3.: In den für Wohngeld zuständigen Wohnungsämtern der Bezirke gibt es keine proaktive Zusammenarbeit mit den entsprechenden Beratungsstellen der Freien Träger.

Nachfolgend finden sich die Stellungnahmen der Bezirke zu proaktiver Zusammenarbeit in den übrigen Bereichen, wo sie stattfindet.

Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Es gibt die Möglichkeit für wohnungslose Menschen, die in Einrichtungen des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) leben, sich bei der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle beraten zu lassen, die dann Kontakte herstellt und hilft, die Beschwerden zu bearbeiten. Im Rahmen des Modellprojektes „Gesamtstädtische Unterbringung“ (GstU) gab es die Möglichkeit, dass auch Beschwerden über Einrichtungen in bezirklicher Verantwortung dort aufgenommen wurden. Des Weiteren gibt es gute Kontakte zum Bürger- und Polizeibeauftragten des Landes Berlin <https://www.berlin.de/buerger-polizeibeauftragter/ombudsstelle/ueber-welche-stellen-koennen-sie-sich-beschweren-1391944.php> „

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Über den Gerontopsychiatrisch-Geriatriischer Verbund (GGV) Friedrichshain-Kreuzberg findet eine proaktive Zusammenarbeit im Bereich der Hilfen zur Pflege statt.

Im Bereich der ordnungsrechtlichen Unterbringung gibt es eine Zusammenarbeit und Abstimmung mit den in der Obdachlosenhilfe tätigen Akteur*innen der Straßensozialarbeit.“

Mitte:

„Insbesondere im Bereich der Sozialen Wohnhilfe gibt es ein gut ausgebautes Netzwerk mit den Trägern. Im Rahmen der Hilfe zur Pflege erfolgt eine anlass- und fallbezogene

Zusammenarbeit bei Bedarf, im Zusammenhang mit Hausbesuchen und beispielsweise im Hinblick auf Modellprojekte zur Erprobung innovativer Konzepte.“

Neukölln:

„Es gibt eine Zusammenarbeit im jeweiligen Einzelfall, soweit aktenkundig ist, dass der jeweilige Antragsteller bzw. Leistungsberechtigte den Träger bevollmächtigt hat, mit dem Amt für Soziales zu kommunizieren.“

Steglitz-Zehlendorf:

„Eine Zusammenarbeit mit Trägern gibt es im Amt für Soziales aktuell im Bereich der Hilfe zur Pflege. Es finden hier quartalsweise Gespräche mit Trägern statt, um ein kooperatives Miteinander zu fördern. Im Zuge dieser Zusammenkünfte wurde bei einigen Trägern die Bereitschaft gefördert, durch ihre Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter die Antragstellerinnen und Antragsteller bei der Antragsstellung zu unterstützen. Perspektivisch erwarten wir auch durch solche Vereinbarungen, das Beschwerdeaufkommen zu minimieren, weil durch vollständig ausgefüllte Anträge auch mehrfache Mitwirkungsaufforderungen aus dem Amt obsolet werden.“

Tempelhof-Schöneberg:

„Eine Zusammenarbeit mit Beratungsstellen freier Träger erfolgt im Bereich Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung insoweit, als dass sich regelmäßig letztere an das Amt für Soziales zur Klärung von Einzelfällen wenden. Das trifft auch für den Fachbereich Hilfe zur Pflege zu. Der Fachbereich arbeitet insbesondere mit den Pflegestützpunkten des Bezirkes zusammen. Hier findet einmal jährlich ein Treffen zum Informationsaustausch statt. Die Beratungsstellen der Freien Träger (z.B. Berliner unabhängige Beschwerdestelle, Beratungsstelle Levetzowstr. der Berliner Stadtmission, Frostschutzengel, Mobi.Berlin des Caritasverbandes, Klik e.V. u.a.) melden sich in Einzelfällen bei der Sozialen Wohnhilfe telefonisch oder per E-Mail. In enger Abstimmung werden fallbezogene Absprachen getroffen, um gemeinsam individuelle Lösungen herbeizuführen.“

4. Welche Möglichkeiten haben die zuständigen Beratungsstellen der Freien Träger, auf kurzem Weg mit den unter 1. genannten Behörden in Kontakt zu treten? Gibt es für sie spezielle Telefonsprechstunden oder E-Mailadressen? Bitte Beschreiben Sie ggf. die verschiedenen Möglichkeiten und den Umfang. Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 4.: Für den Bereich Wohngeld bei den bezirklichen Wohnungsämtern bestehen die gleichen Zugangswege wie für die Antragstellenden selbst. Grundsätzlich gilt für alle Bereiche, dass die Träger von Beratungsstellen die in Bescheiden und öffentlich genannten Kontaktmöglichkeiten zu Sachbearbeitenden und Führungskräften kennen und nutzen. Auch

bestehende Gruppenpostfächer, Funktionsadressen, Hotlines oder Sprechstunden für die Bürgerinnen und Bürger werden für den Austausch mit Beratungsstellen genutzt.

Nachfolgend finden sich die Stellungnahmen der Bezirke zu speziellen Kontaktmöglichkeiten oder Telefonsprechstunden für freie Träger in den übrigen Bereichen, wo sie existieren.

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Jährlich findet eine bezirkliche Austauschrunde mit den Beratungsstellen für Sozial-, Miet- und Arbeitsrecht und weitere Beratende sowie Multiplikatoren im Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg statt. Diese wird über das Büro des Bezirksstadtrats Arbeit, Bürgerdienste und Soziales organisiert. Hinzu kommen Netzwerktreffen der Fachstelle Soziale Wohnhilfe mit verschiedenen Akteuren im Bezirk.“

Mitte:

„Es gibt Video- und Telefonkonferenzen sowie Präsenztermine mit den Sozialberatungsstellen. Die Netzwerktreffen der Sozialen Wohnhilfe finden größtenteils in Präsenz statt. In unregelmäßigen Abständen finden treffen mit Trägern von Unterkunftsbetreibenden und Trägern der Obdachlosenhilfe statt.“

5. Gibt es bereits in einzelnen Sozialämtern die Möglichkeiten der digitalen Antragstellung für die Hilfebedürftigen? Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

6. Wenn es keine Möglichkeiten der digitalen Antragstellung für die Hilfebedürftigen gibt, bis wann ist mit einer umfassenden Möglichkeit für eine digitale Antragsstellung in den Berliner Behörden zu rechnen? Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 5. und 6.: Die Zuständigkeit für Einführung von Fachverfahren und Basisdiensten liegt in der für das Politikfeld zuständigen Senatsverwaltung. Die Sozialhilfe nach § 18 SGB XII setzt grundsätzlich ein, sobald dem Träger der Sozialhilfe bekannt wird, dass die Voraussetzungen für die Leistung vorliegen. Im Einzelfall ist dies bereits der Fall, wenn Unterlagen elektronisch (beispielsweise per E-Mail oder über das besondere elektronische Behördenpostfach) eingereicht werden. Für den Bereich stationäre Hilfe zur Pflege gilt dies ebenfalls. Ein regelhaftes, verschlüsseltes und niedrigschwelliges digitales Antragssystem steht bisher jedoch nicht zur Verfügung. Allerdings können Anträge auf Grundsicherung, Hilfe zur Pflege (ambulant und stationär) und Ordnungsrechtliche Unterbringung als eingescannte Dokumente per E-Mail-Anhang eingereicht werden. Diese Anhänge werden im Amt ausgedruckt und in die Papierakte abgeheftet. Für den Bereich ambulante Hilfe zur Pflege ist eine digitale Antragstellung über den Basisdienst Digitaler Antrag durch die SenASGIVA in Vorbereitung. Diese wird voraussichtlich im dritten Quartal 2024 zur Verfügung stehen.

Wohngeld kann in allen bezirklichen Wohnungsämtern bereits seit April 2021 über das ServicePortal Berlin digital beantragt werden.

7. Gibt es für die Mitarbeitenden einzelner Behörden bereits digitale Möglichkeiten der Antragsbearbeitung? Wenn ja, beschreiben Sie diese bitte für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen

Zu 7.: Für Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege und Ordnungsrechtliche Unterbringung ist die digitale Bearbeitung in den Sozialämtern der Bezirke derzeit noch nicht möglich.

Die Bearbeitung von Wohngeldanträgen erfolgt über das Wohngeldfachverfahren DiWo, das von allen bezirklichen Wohngeldbehörden genutzt wird.

8. Welche digitalen Zugänge sind für die Hilfsbedürftigen für die Kontaktaufnahme/Beantragung mit den Berliner Behörden geplant? Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 8.: Für Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung, Hilfe zur Pflege und Ordnungsrechtliche Unterbringung sollen perspektivisch über den Basisdienst Digitaler Antrag Berlin (BDA) auch weitere Leistungen beantragt werden können.

Für den Bereich des Wohngeldes sind keine weiteren digitalen Zugänge geplant.

9. Wird bei Einführung eines digitalen Angebotes gewährleistet werden, dass es weiterhin einen analogen Zugang für die Hilfebedürftigen gibt, die von einer digitalen Antragstellung überfordert sind? Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 9.: Bei allen unter 1. genannten Leistungen werden analoge Zugänge und Formulare sowie die Möglichkeit zur Vorsprache vor Ort weiterhin gegeben sein.

Berlin, den 05. Juli 2024

In Vertretung

Aziz Bozkurt

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung