

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

vom 11. Juni 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Juni 2024)

zum Thema:

Ausreichende Zugänge der Bürger*innen zu den Berliner Behörden?

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

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

Herrn Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19478

vom 11. Juni 2024

über Ausreichende Zugänge der Bürger*innen zu den Berliner Behörden?

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

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

1. An wie vielen Tagen und mit welchen Öffnungszeiten gibt es offene Sprechstunden der einzelnen Sozialämter in den Berliner Bezirken und können diese dann in allen Berliner Sozialämtern ohne Anmeldung aufgesucht werden? Bitte beschreiben Sie diese 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 Wohnungs- bzw. Bürgerämtern.

Zu 1. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt zwei Sprechtage in der Woche, an denen das Sozialamt auch ohne Termin aufgesucht werden kann.
Friedrichshain-Kreuzberg	Sprechstunde in der Erstanlaufstelle (EAS): Montag, Dienstag, Donnerstag: 9:00-11:30 Uhr für alle Vorsprechenden (ohne Termin). Wer einen Termin hat, begibt sich direkt zu seiner Sachbearbeitung.
Lichtenberg	Offene Sprechstunden im Amt für Soziales ohne Termin finden immer am Dienstag und Donnerstag in der Zeit von 9-12 Uhr

	<p>statt. Jedoch ist vor der Vorsprache bei der zuständigen Sachbearbeitung die Anmeldung aufzusuchen.</p>
Marzahn-Hellersdorf	<p>Das Sozialamt Marzahn-Hellersdorf bietet dienstags und donnerstags reguläre Sprechstunden in der Zeit von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr an, sowie eine telefonische Sprechstunde montags von 9:00 bis 12:00 Uhr.</p>
Mitte	<p>Offene Sprechstunden (Publikumssteuerung): Mo, Di, Do von 8:30 bis 12:30 Uhr, zusätzlich Terminvergabe</p>
Neukölln	<p>Offene Sprechstunden (keine Anmeldung erforderlich) gibt es dienstags und donnerstags jeweils von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr.</p>
Pankow	<p>Die Bereiche können dienstags und donnerstags jeweils zwischen 9 und 11 Uhr ohne vorherige Terminvereinbarung aufgesucht werden, um die zuständigen Sachbearbeitenden zu erreichen. Es wird versucht, alle bis zum Ende der Sprechzeit vorsprechenden Personen abzufertigen. Sofern das Besucheraufkommen im Ausnahmefall so groß ist, dass absehbar bis eine Stunde nach Ende der Sprechzeit nicht alle Personen abgefertigt sein werden, werden weitere Personen gebeten, zur nächsten Sprechstunde frühzeitig zu erscheinen.</p>
Reinickendorf	<p>Offene Sprechstunden (ohne Anmeldung) finden im Amt für Soziales Reinickendorf montags und donnerstags in der Zeit von 09 bis 13 Uhr statt.</p>
Spandau	<p>Das Amt für Soziales Spandau (damit einschließlich a., b. und c.) hat jeden Dienstag von 09:00 bis 12:00 Uhr eine offene Sprechstunde.</p>
Steglitz-Zehlendorf	<p>Das Amt für Soziales bietet am Standort Rathaus Lankwitz, Hanna-Renate-Laurien Platz 1, 12247 Berlin, dienstags und donnerstags offene Sprechstunden in der Zeit von 09.00 - 13.00 Uhr an. Einer Anmeldung bedarf es nicht, aus Kapazitätsgründen ist die Anzahl der Wartemarken auf 50 pro Sprechstunde begrenzt.</p> <p>Die Sprechstunden für ukrainische Geflüchtete findet an den o.g. Sprechzeiten an dem Standort Rathaus Steglitz, Schloßstr. 34, 12165 Berlin statt.</p> <p>Darüber hinaus können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch individuelle Termine mit den Bürgerinnen und Bürgern vereinbaren.</p>
Tempelhof-Schöneberg	<p>Das Amt für Soziales des Bezirksamtes Tempelhof-Schöneberg bietet derzeit drei offene Sprechstunden an: Am Dienstag und Donnerstag findet jeweils in der Zeit von 9 bis 12 Uhr eine allgemeine Sprechstunde für die Aufgabengebiete a. bis c. statt. Montags von 9 bis 12 Uhr wird eine gesonderte Sprechstunde für geflüchtete Menschen aus der Ukraine</p>

	angeboten. Die Sprechstunden können jeweils ohne Anmeldung aufgesucht werden.
Treptow-Köpenick	Das Amt für Soziales Treptow-Köpenick bietet folgende offene Sprechstunden an: Fachstelle Soziale Wohnhilfe Di, Do 08.30 - 12.00 Uhr (Unterbringung, Mietschulden) Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Pflege, AsylbLG, Bestattungskosten, Leistungsgewährung für Geflüchtete aus der Ukraine nach dem AsylbLG und SGB XII Mi, Fr 08.30 - 12.00 Uhr

Zu 1. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt zwei Sprechtage in der Woche, an denen das Sozialamt auch ohne Termin aufgesucht werden kann.
Friedrichshain-Kreuzberg	Wer an den Sprechtagen (siehe a) mit einem Anliegen im Sinne der Hilfe zur Pflege (HzP) vorspricht, wird dorthin weitervermittelt.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 1 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 1 a)
Mitte	Eine offene Sprechstunde findet nicht statt. Die Fallsachbearbeitungen in der Hilfe zur Pflege (FB 3) sind über Terminvergabe und während der Sprechzeiten telefonisch erreichbar.
Neukölln	Offene Sprechstunden (keine Anmeldung erforderlich) gibt es dienstags und donnerstags jeweils von 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr.
Pankow	Siehe Antwort zu 1 a)
Reinickendorf	Offene Sprechstunden finden mangels entsprechendem Bedarf nicht mehr statt.
Spandau	Siehe Antwort zu 1 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 1 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 1 a)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 1 a)

Zu 1. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt zwei Sprechtage in der Woche, an denen das Sozialamt auch ohne Termin aufgesucht werden kann. Darüber hinaus kann von montags bis freitags von 9 - 15 Uhr bei dringender ordnungsrechtlicher Unterbringung vorgeschrieben werden und es erfolgt eine Unterbringung.
Friedrichshain-Kreuzberg	Sprechstunde: Montag, Dienstag, Donnerstag: 09.00- 12.00 Uhr. Es können auch außerhalb dieser Zeiten, Termine vereinbart werden.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 1 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 1 a)
Mitte	Offene Sprechstunden (Publikumssteuerung): Mo, Di, Do von 8:30 bis 12:30 Uhr, Fr 9-11 Uhr Notsprechstunde für akut von Wohnungslosigkeit betroffene und mittellose Menschen, zusätzlich Terminvergabe
Neukölln	Dienstag und Donnerstag gibt es in der Zeit von 9.00 Uhr bis 12.00 Uhr eine offene Sprechstunde. Montag, Mittwoch und Freitag wird eine Terminsprechstunde angeboten.
Pankow	Personen, die einen akuten ordnungsrechtlichen Unterbringungsbedarf in der Zuständigkeit des Amtes haben, können ihr Anliegen montags bis donnerstags jeweils von 9 bis 11 Uhr ohne vorherige Terminvereinbarung einer sachbearbeitenden Person vortragen.
Reinickendorf	Offene Sprechstunden (ohne Anmeldung) finden im Amt für Soziales Reinickendorf dienstags und freitags von 09 bis 12 Uhr statt.
Spandau	Siehe Antwort zu 1 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 1 a)
Tempelhof-Schöneberg	Entsprechend der im Zusammenhang mit dem Fachstellenkonzept Soziale Wohnhilfe berlinweit vereinbarten Absprachen bietet die Fachstelle Soziale Wohnhilfe Tempelhof-Schöneberg jeweils Dienstag und Donnerstag in der Zeit von 9.00 bis 12.00 Uhr ihre Sprechstunden an. In dieser Zeit wird jede vorsprechende Person ins Haus gelassen. Notunterbringungen wegen manifester Wohnungs- bzw. Obdachlosigkeit werden umgehend bearbeitet, Mietschuldanträge und Unterbringungen im betreuten Wohnen nach § 67 SGB XII werden aufgenommen, an die jeweils zuständigen Mitarbeitenden weitergereicht und von dort erhalten die Bürgerinnen und Bürger zeitnah einen Vorsprachetermin zur weiteren Bearbeitung.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 1 a)

Zu 1. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es existiert keine offene Sprechstunde. Eine Sprechstunde findet dienstags von 9 - 12 Uhr nach vorheriger Terminvereinbarung statt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Aktuell gibt es für den Wohngeldbereich in Friedrichshain-Kreuzberg keine Sprechstunden für Bürger*innen, da dies auf Grund des derzeitigen Dienstsitzes in einem anderen Bezirk und der enormen Antragsbelastung nicht möglich ist. Sobald die räumliche und arbeitsorganisatorische Situation eine Sprechstunde wieder möglich macht, wird diese schnellstmöglich wieder eingeführt. Aktuell sind Telefonate mit Antragstellenden und E-Mails das bevorzugte Kommunikationsmittel.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Das Wohnungsamt arbeitet als Backoffice ohne offene Sprechstunden. Termine werden individuell vereinbart.
Mitte	k.A.
Neukölln	Es gibt keine offene Sprechstunde im FB Wohnen - Wohngeld.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	2
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	In Steglitz-Zehlendorf werden weder im Wohnungsamt noch in den Bürgerämtern offene Sprechstunden - sondern eine Terminsprechstunde - angeboten.
Tempelhof-Schöneberg	Die Wohngeldstelle hat keine festen Öffnungszeiten oder Sprechstunden. Die Sachbearbeiter sind während Ihrer Dienstzeit durchgängig erreichbar.
Treptow-Köpenick	Im Wohnungsamt gibt es keine offenen Sprechstunden. Anträge auf Wohngeld zu den Sprechzeiten im Bürgeramt ohne Termin abgegeben werden.

2. Können in den oben angefragten offenen Sprechstunden der Behörden die Bürger*innen, wenn sie es wünschen, die*den zuständigen Bearbeitenden*n erreichen oder wird das Anliegen an einem allgemeinen Infotresen bearbeitet? Bitte beschreiben Sie diese für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die in 1. genannten Leistungen.

Zu 2. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Grundsätzlich sind die Sachbearbeiter oder deren Vertreter bei Anwesenheit ansprechbar. Es gibt in der sozialen Wohnhilfe zusätzlich zur Vorklärung einen Infotresen, von dort wird bei Zuständigkeit an den zuständigen Bearbeitenden weitergeleitet.

Friedrichshain-Kreuzberg	<p>Grundsätzlich wird angestrebt, das Anliegen der Vorsprechenden bereits in der EAS abschließend zu klären. Gegebenfalls geschieht dies auch unter Hinzuziehung der zuständigen Sachbearbeitung (sofern diese nicht ohnehin gerade in der EAS tätig ist). Sofern es einer Terminvereinbarung zur Klärung des Anliegens bedarf, wird ein solcher per Ticket an die Sachbearbeitung vereinbart.</p> <p>In der Fachstelle Soziale Wohnhilfe werden alle akuten Notlagen (keine Unterkunft, Mietschulden) sofort an die entsprechenden Bearbeiter*innen weitergeleitet. Für andere Anliegen erfolgt eine Terminvereinbarung.</p>
Lichtenberg	Die Sachbearbeitung ist in der Sprechstunde persönlich erreichbar.
Marzahn-Hellersdorf	Zugang über das Frontoffice. Bei persönlichen Rücksprachewünschen wird je nach Kapazität an dem Sprechstundentag die nachfragende Person an die Sachbearbeitung direkt weitergeleitet bzw. erhält einen Termin. Dieser Termin wird in Rücksprache mit der Sachbearbeitung vergeben.
Mitte	Viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger können im Rahmen der offenen Sprechstunden erledigt werden. Darüber hinausgehende Problematiken werden durch unmittelbare Hinzuziehung der Sachbearbeitung und ggf. weitere Terminvergabe geklärt.
Neukölln	Es gibt eine Infotheke. Sofern das jeweilige Anliegen nicht an der Infotheke erledigt werden kann, wird der Bürger bzw. die Bürgerin zum zuständigen Sachbearbeiter bzw. Sachbearbeiterin weitergeleitet.
Pankow	Die Bereiche können dienstags und donnerstags jeweils zwischen 9 und 11 Uhr ohne vorherige Terminvereinbarung aufgesucht werden, um die zuständigen Sachbearbeitenden zu erreichen. Es wird versucht, alle bis zum Ende der Sprechzeit vorsprechenden Personen abzufertigen. Personen, die einen akuten ordnungsrechtlichen Unterbringungsbedarf in der Zuständigkeit des Amtes haben, können ihr Anliegen montags bis donnerstags jeweils von 9 bis 11 Uhr ohne vorherige Terminvereinbarung einer sachbearbeitenden Person vortragen.
Reinickendorf	Die Entscheidung, ob das Anliegen der/des Vorsprechenden in der Eingangszone erledigt werden kann, trifft die/der jeweilige Mitarbeitende in der Eingangszone des Amtes für Soziales.
Spandau	Die Personalien und Anliegen der Bürgerinnen und Bürgern werden an einem Infotresen aufgenommen. Im Anschluss werden die Bürgerinnen und Bürger an die zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter (damit einschließlich

	a., b. und c.) im Haus weitergeleitet. Die Anliegen selbst werden von den zuständigen Sachbearbeitenden bearbeitet.
Steglitz-Zehlendorf	Nach Öffnung des Rathauses werden die Bürgerinnen und Bürger zur Clearing-/Erstanlaufstelle geleitet. Dort werden die Anliegen teilweise direkt bearbeitet. Falls ein spezieller Beratungsbedarf besteht und ein Gespräch mit der zuständigen Sachbearbeitung erforderlich ist, wird die vorsprechende Person zu ihrer zuständigen Sachbearbeitung weitergeleitet.
Tempelhof-Schöneberg	Alle vorsprechenden Personen werden nacheinander zur Erfassung ihrer Anliegen aufgerufen. Anliegen, die den Fachbereich Leistungen des Grundbedarfs (Aufgabengebiet a.) betreffen, werden digital erfasst und anschließend an das zuständige Sachgebiet weitergeleitet. Gleichzeitig wird eine Wartenummer vergeben. Ziel ist, alle Anliegen möglichst noch am selben Tag zu erledigen. Sobald eine Rückmeldung aus dem zuständigen Sachgebiet vorliegt, werden die Personen mittels elektronischer Anzeige erneut aufgerufen und entweder die benötigten Unterlagen ausgehändigt oder die weitere Vorgehensweise besprochen (beispielsweise, wenn Unterlagen fehlen). Dies erfolgt ggf. direkt durch die für das jeweilige Sachgebiet zuständige Person. Die durchschnittliche Wartezeit zwischen Erfassung und Wiederaufruf variiert, lag zuletzt aber deutlich unter einer Stunde (ca. 40 Minuten). Eine weitere Reduktion wird angestrebt.
Treptow-Köpenick	Alle Vorsprechenden im Amt für Soziales melden sich zuerst an einem Infotresen, an dem die Anliegen vorgebracht werden. Entweder kann das Anliegen schon direkt dort geklärt werden. Wenn das nicht der Fall ist, dann wird die zuständige Sachbearbeitung bzw. der Sozialdienst informiert. Das Anliegen wird in einem der für die Beratung von Vorsprechenden zur Verfügung stehenden Beratungsräume durch die zuständige Sachbearbeitung bzw. den Sozialdienst besprochen.

Zu 2. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Grundsätzlich sind die Sachbearbeiter oder deren Vertreter bei Anwesenheit ansprechbar. Es gibt in der sozialen Wohnhilfe zusätzlich zur Vorklärung einen Infotresen, von dort wird bei Zuständigkeit an den zuständigen Bearbeitenden weitergeleitet.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Marzahn-Hellersdorf	Die Sprechstunde erfolgt direkt bei den zuständigen Sachbearbeiter*innen.

Mitte	Siehe Antwort zu 2 a)
Neukölln	Die Bürgerinnen und Bürger können direkt beim zuständigen Sachbearbeiter vorstellig werden.
Pankow	Siehe Antwort zu 2 a)
Reinickendorf	entfällt
Spandau	Siehe Antwort zu 2 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 2 a)
Tempelhof-Schöneberg	Vorsprachen, die den Fachbereich Hilfe zur Pflege betreffen werden direkt an den zuständigen Fachbereich weitergeleitet. Nach Klärung der Zuständigkeit im Fachbereich (ambulante/stationäre Pflege, Landespflegegeld) werden die Personen erneut aufgerufen und die für das Sachgebiet zuständige Person klärt das Anliegen mit der nachfragenden Person im persönlichen Kontakt.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 2 a)

Zu 2. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Grundsätzlich sind die Sachbearbeiter oder deren Vertreter bei Anwesenheit ansprechbar. Es gibt in der sozialen Wohnhilfe zusätzlich zur Vorklärung einen Infotresen, von dort wird bei Zuständigkeit an den zuständigen Bearbeitenden weitergeleitet.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 2 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 2 a)
Neukölln	Es gibt in der Sozialen Wohnhilfe eine Infotheke. Jede Bürgerin bzw. jeder Bürger der zur offenen Sprechstunde vorspricht wird von dort je nach Anliegen zur zuständigen Sachbearbeiterin bzw. Sozialarbeiterin bzw. zum zuständigen Sachbearbeiter bzw. Sozialarbeiter weitergeleitet. Ausnahme: Die Verlängerung der Unterbringung - diese erfolgt per E-Mail.
Pankow	Siehe Antwort zu 2 a)
Reinickendorf	Die Entscheidung, ob das Anliegen der/des Vorsprechenden in der Eingangszone erledigt werden kann, trifft die/der jeweilige Mitarbeitende in der Eingangszone des Amtes für Soziales.
Spandau	Siehe Antwort zu 2 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 2 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 1 c)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 2 a)

Zu 2. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Die Termine finden direkt beim zuständigen Sachbearbeiter/in statt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Entfällt
Mitte	k.A.
Neukölln	Siehe Antwort zu 1 d)
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Die offene Sprechstunde wird von jeweils zwei Sachbearbeiter durchgeführt.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 2 a)
Tempelhof-Schöneberg	Die Wohngeldstelle hat keine festen Öffnungszeiten oder Sprechstunden. Die Sachbearbeiter sind während Ihrer Dienstzeit durchgängig erreichbar.
Treptow-Köpenick	Die zuständigen Bearbeitenden für Wohngeld können nur telefonisch oder per E-Mail erreicht werden.

3. Welche anderen Möglichkeiten neben Sprechstunden gibt es für Hilfebedürftige, mit den in 1. genannten Abteilungen in den jeweiligen Bezirksamtern in Kontakt zu kommen? Bitte beschreiben Sie diese für die einzelnen Behörden nach Bezirken für die in 1. Genannten Leistungen.

Zu 3. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Telefon, E-Mail, Post, Termine außerhalb der Sprechstunden und Fax
Friedrichshain-Kreuzberg	Grundsätzlich kann immer die Behördennummer 115 genutzt werden. In jedem Fall kann mit der zuständigen Sachbearbeitung ein Termin per Telefon oder E-Mailanfrage vereinbart werden. Damit wird es vermieden, in der EAS Wartezeit in Kauf zu nehmen und das Verfahren insgesamt zu verlangsamen. Die Fachstelle Soziale Wohnhilfe hat ein eigenes Email-Postfach und eine eigene Behördennummer 1771 (alle Sozialen Wohnhilfen von Berlin).
Lichtenberg	Es können persönliche Termine außerhalb der Sprechzeiten vereinbart werden. Es kann ansonsten per E-Mail, Telefon, per Brief / Fax, Behördenpostfach etc. Kontakt aufgenommen werden. Bei besonderen Problematiken kann auch die Hilfe und Unterstützung der Seniorenberatungsstelle des Amtes genutzt werden.

Marzahn-Hellersdorf	Weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme können per Post, per E-Mail, telefonisch, über das Bürgertelefon 115 sowie durch eine gesonderte Terminvereinbarung erfolgen. Noffälle (a+c) werden zudem auch außerhalb der Sprechstage bearbeitet.
Mitte	Neben den oben aufgeführten offenen Sprechstunden finden Terminvergaben statt. Zudem ist eine telefonische Erreichbarkeit gegeben. Überdies kann eine Kontaktaufnahme per Briefpost, den Hausbriefkasten oder über Mailpostfächer sowie über das Berliner Behördenpostfach im Fachbereich 5 erfolgen. Das betrifft auch Anträge, Unterlagen und Informationen. Im Bereich der Hilfe zur Pflege findet der Kontakt zu den Bürgerinnen und Bürgern über Hausbesuche statt. Betreuerinnen und Betreuer, Angehörige und Pflegedienste können Terminvergaben und die oben genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme nutzen.
Neukölln	Jeder der beiden Arbeitsgruppen ist ein eigenes E-Mail-Postfach zugeordnet; die jeweilige E-Mail-Adresse ist jedem Bescheid und jedem sonstigen Schreiben zu entnehmen. Dort eingehende E-Mails werden zeitnah an den jeweils zuständigen Beschäftigten bzw. dessen Vertreter weitergeleitet. Weitere Erreichbarkeit ist durch Telefon, Fax, Post und das Bürgertelefon 115 gegeben.
Pankow	Die Bereiche sind außerhalb der Sprechzeiten grundsätzlich per Telefon, Telefax, E-Mail oder Briefpost erreichbar.
Reinickendorf	Es besteht die Möglichkeit der telefonischen, postalischen Kontaktaufnahme, auch eine Kontaktaufnahme per E-Mail an Einzel- oder Gruppenpostfächer ist möglich.
Spandau	Bürgerinnen und Bürger können per Telefon (Amt für Soziales oder Bürgertelefon), per E-Mail, per Post oder per Faxgerät mit dem Amt für Soziales (damit einschließlich a., b. und c.) in Kontakt treten.
Steglitz-Zehlendorf	Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können telefonisch und per E-Mail kontaktiert werden; darüber hinaus gibt es auch die Möglichkeit, Termine außerhalb der Sprechstunden mit ihnen zu vereinbaren.
Tempelhof-Schöneberg	Das Amt für Soziales ist grundsätzlich neben den Sprechstunden auch per E-Mail und telefonisch für die verschiedenen Aufgabenbereiche erreichbar. Derzeit wird ein Konzept erarbeitet, um die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern.
Treptow-Köpenick	Die Hilfebedürftigen können sich per E-Mail direkt an die zuständige Sachbearbeitung bzw. Sozialdienst wenden. Wenn

	<p>die direkte E-Mail nicht bekannt ist, dann ist eine Kontaktaufnahme über die zentrale E-Mail-Adresse des Amtes für Soziales sowie über die E-Mail der Erstberatungsstelle möglich. Die Erstberatungsstelle ist telefonisch Mo - Do von 13.00 - 15.00 Uhr erreichbar.</p> <p>Für die Leistungen Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt, AsylbLG, Bestattungskosten, Leistungsgewährung für Geflüchtete aus der Ukraine nach dem AsylbLG und SGB XII gibt es Di und Do von 10.00 - 12.00 Uhr Telefonsprechstunden.</p> <p>Für die Fachstelle Soziale Wohnhilfe gibt es eine Telefonnummer, die eine berlineinheitliche Apparatnummer enthält, über die die Fachstelle erreichbar ist. Ebenso steht hier eine berlineinheitliche E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme zur Verfügung.</p>
--	---

Zu 3. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Telefon, E-Mail, Post, Termine außerhalb der Sprechstunden und Fax
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 3 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 3 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 3 a)
Neukölln	Jeder der beiden Arbeitsgruppen ist ein eigenes E-Mail-Postfach zugeordnet; die jeweilige E-Mail-Adresse ist jedem Bescheid und jedem sonstigen Schreiben zu entnehmen. Dort eingehende E-Mails werden zeitnah an den jeweils zuständigen Beschäftigten bzw. dessen Vertreter weitergeleitet. Weitere Erreichbarkeit ist durch Telefon, Fax, Post und das Bürgertelefon 115 gegeben.
Pankow	Siehe Antwort zu 3 a)
Reinickendorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Spandau	Siehe Antwort zu 3 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Tempelhof-Schöneberg	Die Kontaktaufnahme im Fachbereich Hilfe zur Pflege erfolgt auch häufig per Fax.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 3 a)

Zu 3. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Telefon, E-Mail, Post, Termine außerhalb der Sprechstunden und Fax
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 3 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 3 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 3 a)
Neukölln	Es gibt in der Sozialen Wohnhilfe mehrere Gruppen E-Mails. Die Bearbeitung der dort eingehenden Anliegen erfolgt täglich. Weitere Erreichbarkeit ist durch Telefon, Fax, Post und das Bürgertelefon 115 gegeben. Zusätzlich gibt es speziell für die Soziale Wohnhilfe die E-Mailadresse bzw. Telefonnummer sozwohnen@bezirksamt-neukoelln.de und 90239-1771 (für alle Bezirke einheitlich).
Pankow	Siehe Antwort zu 3 a)
Reinickendorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Spandau	Siehe Antwort zu 3 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Tempelhof-Schöneberg	Ebenfalls in Übereinstimmung mit den berlinweit verabredeten Standards ist die Fachstelle Soziale Wohnhilfe T-S per Telefon über die Apparatnummer 1771 erreichbar. Die E-Mailadresse für das Teampostfach der Sozialen Wohnhilfe lautet ebenfalls berlinweit einheitlich soz-wohnen@ba-ts.berlin.de. Kontakt ist auch über die Webseite der SenASGIVA möglich, auf der Bürgerinnen und Bürger durch Anklicken des Bezirks T-S auf einer Berlinkarte ihr Anliegen an die Fachstelle Soziale Wohnhilfe T-S senden können. Bürgerinnen und Bürger, die sich außerhalb der Sprechstunde bei den Mitarbeitenden der Rathauspforte melden, werden angehört. In dringenden Fällen werden die Mitarbeitenden der Fachstelle hinzugezogen und es werden gesonderte Termine vereinbart oder im Falle eines dringenden Unterbringungsbedarfes auch nach Möglichkeiten gesucht, diese zu realisieren.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 3 a)

Zu 3. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt zusätzlich eine Telefonsprechstunde mehrmals in der Woche, die Sachbearbeitenden sind per E-Mail und postalisch erreichbar. Zu zivilrechtlichen Fragen des Miet- und Wohnungsrechts bietet der Bezirk eine Mieterberatung an.
Friedrichshain-Kreuzberg	Bürger*innen können Kontakt über die allgemeine Mailadresse zur Wohngeldstelle aufnehmen. Unterlagen können auf dem Postweg oder per E-Mail übersandt oder in einem der Dienstgebäude des Bezirksamtes persönlich abgegeben werden.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Die Mitarbeitenden des Wohnungsamtes sind telefonisch und per E-Mail erreichbar.
Mitte	k.A.
Neukölln	Bürger*innen können Anträge online, per E-Mail oder per Post einreichen. Auch eine Abgabe in den Bürgerämtern ist möglich. Eine Kontaktaufnahme ist über die E-Mailadresse des Wohnungsamts Neukölln möglich. In laufenden Verfahren ist den Bürger*innen die Telefonnummer der jeweils zuständigen Sachbearbeiter*innen bekannt, sodass eine direkte telefonische Kontaktaufnahme möglich ist. Es besteht die Möglichkeit, nach Absprache persönliche Termine mit den für das Verfahren zuständigen Sachbearbeiter*innen des Wohnungsamtes zu vereinbaren.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Telefonisch, per Mail, schriftlich.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 3 a)
Tempelhof-Schöneberg	Die Sachbearbeiter sind während Ihrer Dienstzeit durchgängig telefonisch, per E-Mail, Post oder Fax erreichbar.
Treptow-Köpenick	per Telefon, per E-Mail oder persönliche Vorsprache nach Vereinbarung.

4. Gibt es für die unter 1. genannten Leistungen Notfallsprechstunden? Wenn ja, bitte Öffnungszeiten angeben mit den dazugehörigen Abteilungen. Bitte beschreiben Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 4. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt keine geregelten Notfallsprechstunden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Es gibt keine sogenannte Notsprechstunde, die Kontaktmöglichkeiten unter 1-3 sind erfahrungsgemäß absolut bedarfsdeckend.

Lichtenberg	Einer Notfallsprechstunde bedarf es nicht da die Anmeldung des Amtes für Soziales Lichtenberg täglich besetzt ist. Sofern sich ein besonderer Einzelfall abzeichnet, der nicht auf die nächste Sprechstunde verschoben werden kann, wird auch außerhalb der regulären Sprechstunden unterstützt.
Marzahn-Hellersdorf	Eine offizielle Notsprechstunde gibt es nicht. Sollte ein Notfall eintreten, ist die Leistungsabteilung an allen Wochentagen in Präsenz (während der Funktionszeit) vor Ort. Der nachfragenden Person kann somit auch außerhalb der offiziellen Sprechzeiten geholfen werden.
Mitte	S. Antworten zu Fragen 1 und 3. Während es vor der Corona Pandemie lediglich am zwei Tagen Sprechstunden gab, wurden diese danach ausgeweitet.
Neukölln	Nein, es gibt keine Notfallsprechstunden.
Pankow	Nein.
Reinickendorf	Im Amt für Soziales Reinickendorf gibt es aktuell keinen Bedarf für eine Notsprechstunde; grundsätzlich sind von montags bis donnerstags in der Zeit von 09 bis 14 Uhr und freitags von 09 bis 13 Uhr Mitarbeitende im Amt für Soziales als Ansprechpartner vor Ort um dringende Notfälle zu klären
Spandau	Bei Notfällen (damit einschließlich a., b. und c.) können sich Bürgerinnen und Bürger per E-Mail und/oder per Telefon an das Amt für Soziales wenden. Notfalltermine können dann ausgemacht werden.
Steglitz-Zehlendorf	Das Rathaus ist an den Tagen außerhalb der Sprechstunden nicht verschlossen, so dass der Zugang grundsätzlich möglich ist. Notfälle werden auch außerhalb der Sprechstunden angenommen und bearbeitet.
Tempelhof-Schöneberg	Neben den Sprechstunden werden grundsätzlich keine weiteren „Notsprechstunden“ angeboten.
Treptow-Köpenick	Es gibt keine Notfallsprechstunden im Amt für Soziales.

Zu 4. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt keine geregelten Notfallsprechstunden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Im Bereich der ambulanten Hilfe zur Pflege existiert für die Leistungserbringer (PD) eine Möglichkeit, in unabdingbaren eiligen Fällen, eine Zusicherung der vorläufigen Kostentragung zu erwirken. Seitens der Klientel ist eine Notfallsprechstunde über die übliche Erreichbarkeit hinaus nicht notwendigerweise zu organisieren.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 4 a)
Marzahn-Hellersdorf	Eine Notfallsprechstunde ist nicht vorhanden.

Mitte	Siehe Antwort zu 4 a)
Neukölln	Nein, es gibt keine Nofallsprechstunden.
Pankow	Nein.
Reinickendorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Spandau	Siehe Antwort zu 4 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Tempelhof-Schöneberg	Im Fachbereich Hilfe zur Pflege können auch Termine außerhalb der Sprechstunde vereinbart werden.
Treptow-Köpenick	Es gibt keine Nofallsprechstunden im Amt für Soziales.

Zu 4. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	In der Fachstelle Soziale Wohnhilfe kann von montags bis freitags von 9 - 15 Uhr bei dringender ordnungsrechtlicher Unterbringung vorgeschrieben werden und es erfolgt eine Unterbringung.
Friedrichshain-Kreuzberg	In der Fachstelle Soziale Wohnhilfe ist hinsichtlich der Problemlagen der Klientel, jede Sprechstunde eine Nofallsprechstunde.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 4 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 4 a)
Neukölln	Es gibt keine ausgewiesenen Notsprechstunden. Jedem bzw. jeder Wohnungslosen, der bzw. die außerhalb der offenen Sprechstunden ohne Termin vorspricht, wird eine Liste mit Notunterkünften ausgehändigt und auf die darauffolgende offene Sprechstunde verwiesen. Dringende Anliegen von Vorsprechenden (z.B. Haftentlassung, Krankenhauserlassung) werden auch außerhalb der offiziellen Sprechstunden bearbeitet.
Pankow	Nein.
Reinickendorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Spandau	Notfälle - Mittellosigkeit, unmittelbar von Obdachlosigkeit bedroht - werden bei Erscheinen vor Ort auch außerhalb der Sprechstunde bearbeitet.
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Tempelhof-Schöneberg	Eine extra eingerichtete Nofallsprechstunde gibt es für die Fachstelle Soziale Wohnhilfe nicht. Über die in der Antwort zu Frage 3c.) benannten Kontaktwege ist die Fachstelle erreichbar und dringende Anliegen (z.B. Krankenhauserlassungen) können hier platziert werden. In dringenden Angelegenheiten nimmt die Fachstelle sofort Kontakt auf.
Treptow-Köpenick	Es gibt keine Nofallsprechstunden im Amt für Soziales.

Zu 4. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Nein. Die Sachbearbeiter/innen sind per E-Mail zu erreichen.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Das Wohnungsamt Marzahn-Hellersdorf bietet keine Notfallsprechstunden an.
Mitte	k.A.
Neukölln	Es gibt keine Notfallsprechstunden.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Die Bearbeitung von Wohngeld dauert mehrere Wochen, so dass es ausreichend ist, allgemeine Sprechstunden anzubieten. Für besonders eilbedürftige Fälle empfiehlt es sich, den Fachbereich Wohnen telefonisch zu kontaktieren.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 4 a)
Tempelhof-Schöneberg	Nein.
Treptow-Köpenick	Nein.

5. Bitte beschreiben Sie den Anmeldeprozess in den Sprechstunden für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 5. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Vorsprache direkt beim entsprechenden Mitarbeiter.
Friedrichshain-Kreuzberg	Vorsprechende der EAS ziehen am Automaten eine Nummer und werden per Monitor zu einem Arbeitsplatz aufgerufen, sobald ihre Wartenummer an der Reihe ist. Dort wird das Anliegen erfragt, bewertet und bearbeitet.
Lichtenberg	Die Bürger:innen melden sich mit Ihrem Anliegen im ersten Schritt an der Anmeldung des Amtes für Soziales und werden dann dem jeweils zuständigen Mitarbeitenden zugeordnet. Je nach Bereich erhalten Sie die sofortige Möglichkeit der Vorsprache oder erhalten eine Wartenummer für den selbigen Vormittag.
Marzahn-Hellersdorf	Vorsprechende mit Termin gehen direkt zur Sachbearbeitung. Vorsprechende ohne Termin werden mit Hilfe der Pförtner zum Frontoffice weitergeleitet. Im Frontoffice wird mit Entscheidung, ob der-/diejenige bezüglich einer Unterbringung oder eines Anliegens für eine Leistung zur Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung oder Asylbewerberleistung vorsprechen möchte.

	Entsprechend der Wartenummern werden die Vorsprechenden aufgerufen und können Ihr Anliegen am Tresen schildern.
Mitte	Zur Entzerrung des Publikumsstromes befinden sich die Publikumssteuerungen zu den in Frage 1 genannten Bereichen in voneinander getrennten Räumlichkeiten des Rathauses Wedding in der Müllerstr. 146. Mit Zugang über einen Seiteneingang finden die öffentlichen Sprechstunden der Fachstelle Soziale Wohnhilfe im Erdgeschoss bzw. in der 2. Etage und die für den Bereich der Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt in der 3. Etage des Bürodienstgebäudes mit Zugang über den Haupteingang statt. Die Anmeldung erfolgt jeweils über den Wachschutz.
Neukölln	Keine Anmeldung, aber Einlasskontrolle durch Sicherheitspersonal.
Pankow	Zuständigkeitsklärung (sachlich/örtlich) im Eingangsbereich vor dem Haus, Verteilung in die Bereiche gemäß Zuständigkeit im Amt, Nummernvergabe bei zuständigen Kolleg*innen, Aufrufen der Wartenummer
Reinickendorf	Der/Die Vorsprechende zieht eine Wartenummer am Ticketautomat in der Eingangszone und wird dann entsprechend aufgerufen.
Spandau	Die Bürgerinnen und Bürger melden sich am Tresen im Foyer. Dort werden ihre Personalien und Anliegen aufgenommen. Daraufhin erhalten Sie eine Wartenummer und die Information, in welches Stockwerk sie sich begeben müssen. Sobald die Nummer angezeigt wird, können die Bürgerinnen und Bürger ihr Anliegen den Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern vortragen.
Steglitz-Zehlendorf	Um 09.00 Uhr öffnet das Rathaus Lankwitz. Es folgt dann eine Ausgabe der Wartenummern im Eingangsbereich. Die Wartenummern-Ausgabe erfolgt differenziert. Es gibt eine unbegrenzte Anzahl von Vorsprachen in der Sozialen Wohnhilfe, in der Grundsicherung ist die Wartenummer begrenzt auf 50, jedoch gibt es dort auch „Notfallnummern“ z.B. im Falle von Mittellosigkeit. Um 13.00 Uhr endet formal die Sprechstunde. In der Regel sind die Mitarbeitenden aber bis 14:30 oder auch länger für die Bürgerinnen und Bürger im Dienst. Die Ausgabe von Wartenummern führt dazu, dass Bürgerinnen und Bürger bereits sehr früh vor dem Rathaus anstehen. Nach Öffnung des Rathauses werden sie zur jeweiligen Clearing-/Erstanlaufstelle der Sozialen Wohnhilfe oder der Grundsicherung im 1. OG geführt.

	<p>Dort werden die Anliegen teilweise direkt bearbeitet. Die Bürgerinnen und Bürger verlassen dann das Rathaus wieder. Falls ein spezieller Beratungsbedarf besteht, werden sie nach der Clearing-/Erstanlaufstelle zu ihrer zuständigen Sachbearbeitung (Grundsicherung) oder zu der zuständigen Sozialarbeiterin/dem zuständigen Sozialarbeiter (Soziale Wohnhilfe) weitergeleitet.</p> <p>Für den Bereich der Hilfe zur Pflege gibt es seltener persönliche Vorsprachen, hier werden die Anliegen regelmäßig telefonisch oder per E-Mail geklärt. Ansonsten werden Termine mit den betroffenen Personen vereinbart.</p>
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 2 a)

Zu 5. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Vorsprache direkt beim entsprechenden Mitarbeiter.
Friedrichshain-Kreuzberg	In der Regel erreichen den Bereich HzP die Anliegen telefonisch, per E-Mail oder auf dem Postweg und werden dann entsprechend bearbeitet.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 5 a)
Marzahn-Hellersdorf	Die Vorsprechenden begeben sich direkt zum Sachbearbeitenden.
Mitte	Siehe Antwort zu 5 a)
Neukölln	Es ist keine Anmeldung erforderlich.
Pankow	Offenes Haus während der Sprechstunden, direkter Kontakt zu den sachbearbeitenden Kolleg*innen.
Reinickendorf	entfällt
Spandau	Siehe Antwort zu 5 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 5 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 b)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 2 a)

Zu 5. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Vorsprache am Infotresen, nach Klärung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit geht es unverzüglich zur Vorsprache zu dem zuständigen Mitarbeiter.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 5 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 5 a)

Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 5 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 5 a)
Neukölln	Zu Beginn der Sprechstunde werden Wartenummern für die Infotheke ausgegeben. Die Vorsprechenden schildern ihr Anliegen anschließend an dem Arbeitsplatz an der Infotheke. Dort erhalten sie einen Laufzettel mit dem zuständigen Ansprechpartner bzw. der zuständigen Ansprechpartnerin sowie einer Raum- und Wartenummer. Der entsprechende Sachbearbeiter bzw. Sozialarbeiter bzw. die entsprechende Sachbearbeiterin bzw. Sozialarbeiterin wird per E-Mail informiert und ruft dann zu sich ins Büro, um das Anliegen zu bearbeiten.
Pankow	Siehe Antwort zu 5 a)
Reinickendorf	Der/Die Vorsprechende zieht eine Wartenummer am Ticketautomat in der Eingangszone und wird dann entsprechend aufgerufen.
Spandau	Die Bürgerinnen und Bürger ziehen in der 4. Etage eine Wartenummer. Sobald diese angezeigt wird, werden in der Anmeldung die Personalien und Anliegen aufgenommen. Es wird ihnen dann mitgeteilt, wer sich um ihr Anliegen kümmern wird.
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 5 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu Frage 1 c), für darüberhinausgehende detailliertere Antworten steht im Rahmen der Antwortfrist keine Zeit zur Verfügung.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu Frage 2 a)

Zu 5. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es kann telefonisch oder per E-Mail ein Termin vereinbart werden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Entfällt
Mitte	k.A.
Neukölln	siehe Antworten zu 1 d) und 4.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Beratungssuchende melden sich bei der Rathaus-Info an und erhalten Wartemarken.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	k.A.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 d)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 2 d)

6. Werden alle bis zum Ende der Sprechstunden erschienenen Bürger*innen abgefertigt? Bitte beschreiben Sie das jeweilige Vorgehen für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 6. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Regelfall ja.
Friedrichshain-Kreuzberg	Der Regelfall ist die vollständige Abarbeitung aller Anliegen der in den Sprechzeiten ausgegebenen Wartenummern. Sofern es (eher gelegentlich nur zu beobachten an den Tagen des Monatswechsels) zu einem Vorspracheaufwuchs kommt, der am jeweiligen Tag nicht zu bewältigen ist, wird auf den folgenden Sprechtag verwiesen. Im Bedarfsfall wird ein Schreiben ausgereicht, das garantiert, dass die folgende Vorsprache garantiert wird.
Lichtenberg	Ja, siehe auch 5.
Marzahn-Hellersdorf	Alle nachfragenden Bürger, die während der Sprechzeiten eine Wartenummer gezogen haben, können das Anliegen auch an diesem Tag vorbringen. Zum Vorgang siehe Beantwortung der Frage 5.
Mitte	Um eine Abfertigung der Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten, ist am Mo, Di und Do eine Anmeldung vor Ort bis 11:30 Uhr erforderlich. Die Erfassung der Publikumszahlen ergab für das Jahr 2023 insgesamt eine durchschnittliche Bearbeitung in den offenen Sprechstunden von montags 192, dienstags 186 und donnerstags von 228 Fällen. Zu beachten ist dabei, dass ein Großteil der Fälle auch Nacharbeiten im „Backoffice“ zur Folge hat. Es gibt keinen Hinweis darauf, dass Bürgerinnen und Bürger nicht abgefertigt werden können. Allerdings kommt es in der Sozialen Wohnhilfe wegen fehlender bedarfs- und zielgruppengerechter Unterkünfte vor, dass Personen nicht immer adäquat und tagesgleich untergebracht werden können.
Neukölln	Ja.
Pankow	Es wird versucht, alle bis zum Ende der Sprechzeit vorsprechenden Personen abzufertigen. Sofern das Besucheraufkommen im Ausnahmefall so groß ist, dass absehbar bis eine Stunde nach Ende der Sprechzeit nicht alle Personen abgefertigt sein werden, werden weitere Personen gebeten, zur nächsten Sprechstunde frühzeitig zu erscheinen.
Reinickendorf	Im Amt für Soziales Reinickendorf werden Wartenummern am jeweiligen Sprechtag bis 12 Uhr ausgegeben. Alle Vorsprechenden, die eine Wartenummer gezogen haben, können mit ihrem Anliegen dann auch vorsprechen.

Spandau	Ja (Beschreibung siehe Nr. 5 für a., b. und c.).
Steglitz-Zehlendorf	Sofern eine Person eine Wartemarke (Grundsicherung) erhalten hat bzw. vor dem Ende der Sprechstunde (Soziale Wohnhilfe) erscheint, wird das Anliegen bearbeitet.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Treptow-Köpenick	Die Vorsprechenden im Amt für Soziales werden bis zum Ende der Sprechstunde abgefertigt. Vorsprechende, die nach Ende der Sprechstunde im Amt erscheinen, werden auf die nächste Sprechstunde verwiesen.

Zu 6. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Regelfall ja.
Friedrichshain-Kreuzberg	Hier stellt sich die Thematik nicht.
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 6 a)
Marzahn-Hellersdorf	Ja, zum Vorgang siehe Beantwortung der Frage 5.
Mitte	Siehe Antwort zu 6 a)
Neukölln	Ja.
Pankow	Siehe Antwort zu 6 a)
Reinickendorf	entfällt
Spandau	Siehe Antwort zu 6 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 6 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 b)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 6 a)

Zu 6. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Regelfall ja.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 6 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 6 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 6 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 6 a)
Neukölln	Jede Bürgerin bzw. jeder Bürger, die bzw. der bis zum Ende der Sprechstunde vorspricht wird wie in der Antwort zu Frage 5 beschrieben weitergeleitet.
Pankow	Siehe Antwort zu 6 a)
Reinickendorf	Im Amt für Soziales Reinickendorf werden Wartenummern am jeweiligen Sprechtag bis 12 Uhr ausgegeben. Alle

	Vorsprechenden, die eine Wartenummer gezogen haben, können mit ihrem Anliegen dann auch vorsprechen.
Spandau	Siehe Antwort zu 6 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 6 a)
Tempelhof-Schöneberg	Ja. In Tempelhof-Schöneberg werden alle Bürgerinnen und Bürger, die bis 12.00 Uhr an den beiden Sprechstundentagen vorsprechen, abgefertigt.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 6 a)

Zu 6. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Durch die vorherige Terminvereinbarung werden alle Bürger:innen zum Termin bedient.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Entfällt
Mitte	k.A.
Neukölln	siehe Antworten zu 1 d) und 4.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Je nach Kapazität wird die Anzahl der ausgegebenen Wartemarken variiert.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	k.A.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 d)
Treptow-Köpenick	Ja.

7. Wie lang ist die durchschnittliche Wartezeit für Bürger*innen in den offenen Sprechstunden, sofern welche angeboten werden? Bitte benennen Sie diese für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen.

Zu 7. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Kann nicht beantwortet werden, da keine Statistik im Sinne der Fragestellung vorliegt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Es gibt keine auswertbare statistische Erfassung von Wartezeiten, sie differiert je nach Zahl der Vorsprechenden
Lichtenberg	Durchschnittliche Wartezeiten werden nicht erfasst. Die Wartezeit ist abhängig vom jeweiligen Besuchsaufkommen. In der Regel sind die Sprechstunden zu Beginn und zum Ende des Monats voller als in der Mitte des Monats.
Marzahn-Hellersdorf	Die Wartezeit ist je nach Aufkommen der Vorsprechenden und deren Anliegen unterschiedlich. Eine pauschale Wartezeit pro vorsprechender Person kann nicht benannt werden.

Mitte	Dazu findet keine statische Erfassung statt. Die Wartezeiten hängen von der Anzahl der Besucherinnen und Besucher sowie deren Anliegen statt.
Neukölln	Ab Beginn der Sprechstunde um 9:00 Uhr beträgt die durchschnittliche Wartezeit in der Regel nicht mehr als 30 Minuten. Es bildet sich jedoch bereits deutlich vor Sprechstundenbeginn eine Warteschlange, so dass die individuelle Gesamt-wartezeit deutlich länger sein kann. Tendenziell ist die individuelle Wartezeit deutlich kürzer, wenn die Sprechstunde erst am späten Vormittag aufgesucht wird.
Pankow	die Wartezeiten werden nicht statistisch erfasst
Reinickendorf	Eine durchschnittliche Wartezeit kann im Amt für Soziales Reinickendorf mangels der Erfassung entsprechend valider Daten nicht angegeben werden.
Spandau	Die Wartezeit ist abhängig von der Anzahl der vorsprechenden Bürgerinnen und Bürgern und deren Anliegen. Eine durchschnittliche Wartezeit wird durch das Amt für Soziales (für a., b. und c.) nicht erhoben.
Steglitz-Zehlendorf	Die Wartezeit hängt vom Anliegen der vorsprechenden Person und der personellen Besetzung ab. Während in der Grundsicherung die Wartezeit von 1-3 Stunden betragen kann, liegt die Wartezeit in der Sozialen Wohnhilfe wegen der Unterbringungsnotlage im Land Berlin bei durchschnittlich 3 bis 5,5 Stunden. Gründe für diese langen Wartezeiten sind mitunter, dass es kaum verfügbare Plätze in Wohnungslosenunterkünften gibt und die Suche nach freien Unterkunftsplätzen durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Sozialen Wohnhilfe telefonisch in den Unterkünften erfragt werden muss.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 a)
Treptow-Köpenick	Die durchschnittliche Wartezeit im Amt für Soziales beträgt ca. 1 Stunde. Die Wartezeiten variieren je nach Anliegen. Z. B. für Anliegen in Bezug auf Unterbringung gibt es insgesamt längere Wartezeiten, da für die Vorsprechenden Unterkunftsplätze gesucht werden müssen, was längere Zeit in Anspruch nimmt. Andere Anliegen können in kürzerer Zeit geklärt werden.

Zu 7. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Kann nicht beantwortet werden, da keine Statistik im Sinne der Fragestellung vorliegt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Die Thematik ist hier nicht relevant
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 7 a)

Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 7 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 7 a)
Neukölln	Aufgrund eines sehr überschaubaren Publikumsaufkommens ist überwiegend eine unmittelbare Vorsprache ohne Wartezeit möglich.
Pankow	Die Wartezeiten werden nicht statistisch erfasst.
Reinickendorf	entfällt
Spandau	Siehe Antwort zu 7 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 7 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 b)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 7 a)

Zu 7. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Kann nicht beantwortet werden, da keine Statistik im Sinne der Fragestellung vorliegt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 7 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 7 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 7 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 7 a)
Neukölln	Der Aufenthalt in den Sprechstunden der Sozialen Wohnhilfe beträgt 1-3 Std für die ordnungsrechtliche Unterbringung.
Pankow	die Wartezeiten werden nicht statistisch erfasst
Reinickendorf	Eine durchschnittliche Wartezeit kann im Amt für Soziales Reinickendorf mangels der Erfassung entsprechend valider Daten nicht angegeben werden.
Spandau	Siehe Antwort zu 7 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 7 a)
Tempelhof-Schöneberg	Im Rahmen des Eingangsmanagements des Amtes für Soziales werden die Wartezeiten notiert. Bei der Fachstelle Soziale Wohnhilfe T-S besteht im Durchschnitt eine Wartezeit von 100 Minuten.
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 7 a)

Zu 7. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es findet keine offene Sprechstunde statt. Daher gibt es auch keine Wartezeiten.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1.
Lichtenberg	k.A.

Marzahn-Hellersdorf	Entfällt
Mitte	k.A.
Neukölln	siehe Antworten zu 1 d) und 4.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Bisher konnten alle Beratungssuchende am Tag der Sprechstunde bedient werden.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	k.A.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu Frage 2 d)
Treptow-Köpenick	keine Wartezeiten, Abgabe am Infotresen.

8. Gibt es einen Warteraum oder müssen die Hilfesuchenden zu den offenen Sprechstunden vor dem Amt warten? Bitte benennen Sie dies für die einzelnen Abteilungen nach Bezirken für die unter 1. genannten Leistungen

Zu 8. a):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt keinen Warteraum, aber Sitzplätze im Gang vor den einzelnen Büros der zuständigen Mitarbeiter.
Friedrichshain-Kreuzberg	Im Amt für Soziales werden in allen Bereichen mit persönlicher Vorsprache innerhalb des Dienstgebäudes Wartezonen in unmittelbarer Nähe zum Zielbereich vorgehalten. Es muss niemand außerhalb des Gebäudes warten.
Lichtenberg	Im Amt für Soziales Lichtenberg gibt es ausreichende Wartemöglichkeiten innerhalb des Hauses.
Marzahn-Hellersdorf	Bis zum Beginn der Sprechstunde, muss vor dem Dienstgebäude gewartet werden. Sitzmöglichkeiten gibt es dort leider keine. Zur offenen Sprechstunde stehen in folgenden Bereichen Warteräume zur Verfügung: Frontoffice 2 große Warteräume und weitere Sitzmöglichkeiten im Gang; Leistungsabteilung für Hilfe zum Lebensunterhalt, Grundsicherung und Asylbewerberleistungen 2 große Warteräume und weitere Sitzmöglichkeiten im Gang; Hilfe zur Pflege: 2 Warteräume und weitere Sitzmöglichkeiten im Gang.
Mitte	Im Bereich der der Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt gibt es einen Warteraum mit einem entsprechenden Zeitmanagementsystem/Aufrufverfahren (ZMS). Das Publikum der Fachstelle Soziale Wohnhilfe verteilt sich im Foyer und auf den Fluren. Auch hier ist ein Wartebereich

	<p>mit Zeitmanagementsystem/Aufrufverfahren geplant, das die Wartezeiten der Bürgerinnen und Bürger deutlich reduzieren kann.</p> <p>Trotzdem ist es mindestens vor Beginn der Sprechzeiten nicht zu vermeiden, dass Klientinnen und Klienten vor dem Dienstbürogebäude warten. Bei einem starken Publikumsaufkommen kann das auch länger dauern (z.B. beim Monatswechsel). Angekündigte spezielle Zielgruppen (beispielsweise Geflüchtete) werden außerhalb der offenen Sprechstunden über Terminvergaben abgefertigt.</p>
Neukölln	Es gibt einen Wartebereich mit Sitzgelegenheiten. Je nach Publikumsaufkommen ist allerdings zunächst mit einer gewissen Wartezeit in einer Warteschlange vor dem Gebäude zu rechnen.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Im Amt für Soziales Reinickendorf gibt es mehrere Wartezonen, die auch mit entsprechenden Monitoren für die Aufrufe der Vorsprechenden ausgestattet sind.
Spandau	Das Amt für Soziales Spandau (damit einschließlich a., b. und c.) verfügt über Wartebereiche mit Sitzmöglichkeiten und öffentlichen Toiletten.
Steglitz-Zehlendorf	Leider ist die räumliche Situation im Rathaus Lankwitz sehr beengt. Es gibt keinen Warteraum, der von den Besucherinnen und Besuchern vor oder während der Sprechstunden aufgesucht werden kann. Nach der Öffnung des Rathauses zu Beginn der Sprechstunden warten die Personen in den Fluren.
Tempelhof-Schöneberg	Das Amt für Soziales hat für alle Bereiche mehrere Warteräume, die kurz vor Beginn der Sprechstunden geöffnet werden.
Treptow-Köpenick	Im Dienstgebäude des Amtes für Soziales befindet sich ein Warteraum. Hier können die Vorsprechenden warten und werden von dort von der zuständigen Sachbearbeitung bzw. dem Sozialdienst aufgerufen. Der Warteraum ist nicht sehr groß, so dass Vorsprechende auch vor dem Dienstgebäude warten müssen.

Zu 8. b):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt keinen Warteraum, aber Sitzplätze im Gang vor den einzelnen Büros der zuständigen Mitarbeiter.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 8 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 8 a)

Marzahn-Hellersdorf	Bis zum Beginn der Sprechstunde, muss vor dem Dienstgebäude gewartet werden. Sitzmöglichkeiten gibt es dort leider keine. Zur offenen Sprechstunde stehen im Bereich der Hilfe zur Pflege 2 Warteräume und weitere Sitzmöglichkeiten im Gang zur Verfügung.
Mitte	Siehe Antwort zu 8 a)
Neukölln	Auf dem Flur vor den Sachbearbeiterbüros gibt es Sitzgelegenheiten.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	entfällt
Spandau	Siehe Antwort zu 8 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 8 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 8 a)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 8 a)

Zu 8. c):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Es gibt keinen Warteraum, aber Sitzplätze im Gang vor den einzelnen Büros der zuständigen Mitarbeiter. Für den Infotresen gibt es einen großen Wartebereich im Foyer mit Nummernausgabe und Nummernaufruf, was auch bei erhöhtem Bürgeraufkommen oder kurzzeitigem Verlassen des Warteraumes garantiert, dass die Wartepositionen eingehalten werden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu 8 a)
Lichtenberg	Siehe Antwort zu 8 a)
Marzahn-Hellersdorf	Siehe Antwort zu 8 a)
Mitte	Siehe Antwort zu 8 a)
Neukölln	Bis zum Beginn der Sprechstunde warten die Vorsprechenden vor dem Gebäude. Ab Beginn halten sie sich im Wartebereich der Infotheke auf. Nach Aushändigung des Laufzettels werden Sie in den jeweils zugeordneten Wartebereich weitergeleitet.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	In der Fachstelle Soziale Wohnhilfe Reinickendorf gibt es eine Wartezone, die auch mit einem entsprechendem Monitor für die Aufrufe der Vorsprechenden ausgestattet ist.
Spandau	Siehe Antwort zu 8 a)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 8 a)
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 8 a)
Treptow-Köpenick	Siehe Antwort zu 8 a)

Zu 8. d):

Bezirksamt	
Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Dienstgebäude sind Sitzgelegenheiten vor der Wohngeldstelle vorhanden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Siehe Antwort zu Frage 1.
Lichtenberg	k.A.
Marzahn-Hellersdorf	Entfällt
Mitte	k.A.
Neukölln	siehe Antworten zu 1 d) und 4.
Pankow	k.A.
Reinickendorf	Die Beratungssuchenden können die Wartebereiche des Bürgeramtes mitnutzen.
Spandau	k.A.
Steglitz-Zehlendorf	k.A.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe Antwort zu 2 d)
Treptow-Köpenick	Warteraum im Bürgeramt vorhanden

Berlin, den 05. Juli 2024

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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