

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Jeannette Auricht (AfD)

vom 7. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. Oktober 2024)

zum Thema:

Brandbrief der Beschäftigten des Landesflüchtlingsamts (LAF)

und **Antwort** vom 24. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. Oktober 2024)

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

Frau Abgeordnete Jeannette Auricht (AfD)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20559
vom 07. Oktober 2024
über Brandbrief der Beschäftigten des Landesflüchtlingsamts (LAF)

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 Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM).

Vorbemerkung der Abgeordneten: In einem Brandbrief des Landesamts für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) an den Regierenden Bürgermeister Wegner spricht der Personalrat von einer „zunehmend massiven Überlastung“ der Mitarbeiter. Der Anstieg der Zahl der Geflüchteten „hatte und hat nicht zu verkennende Folgen für alle Beschäftigten des Amtes“, schreiben die Mitarbeitervertreter weiter. Verbale und physische Übergriffe auf Mitarbeiter seien zudem an der Tagesordnung.

Eine qualitative soziale Arbeit sei „kaum noch“ zu gewährleisten. Wegen des Personalmangels könnten viele Rückforderungen bei ungerechtfertigt ausgezahlten Leistungen nicht zeitnah bearbeitet werden. Finanzielle Einbußen für das Land aufgrund von Verjährungen könnten „nicht ausgeschlossen werden“.

1. Warum hat der Senat bisher (bis zum Tag der Veröffentlichung im Tagesspiegel) nicht auf den Brandbrief des LAF-Personalrats vom 28. August 2024 reagiert, obwohl darin zentrale arbeitsrechtliche und sicherheitstechnische Mängel thematisiert werden, die die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers betreffen? Welche Gründe gibt es für die ausbleibende Antwort?

Zu 1.: Der Senat antwortet grundsätzlich nicht auf offene Briefe. Gleichwohl fand auf sowohl Ebene des Senats, als auch mit dem Landesamt für Flüchtlinge (LAF) eine eingehende Erörterung der angesprochenen Sachverhalte statt.

2. Wie oft und wann wurden von dem LAF (seit dem Jahr 2015), Brandbriefe an den Senat gerichtet?

Zu 2.: Das LAF schreibt keine Brandbriefe an den Senat.

3. Wie geht der Senat mit den Bedenken der Mitarbeitervertreter um, dass durch die „hohe Zahl an Mehrstunden“ und den bestehenden Personalmangel die Belastung der verbleibenden Mitarbeiter weiter zunimmt –, was sowohl gegen die Fürsorgepflicht als auch gegen arbeitsrechtliche Standards verstoßen könnte?

Zu 3.: Der Senat geht im Rahmen seiner Steuerungsverantwortung verantwortlich mit den Bedenken der Beschäftigtenvertretungen um und unterstützt die Führungskräfte des LAF dabei, ihre Fürsorgepflicht wahrzunehmen, wo dies notwendig erscheint. Die für Soziales zuständige Senatsverwaltung ist im Rahmen der Fachaufsicht über das LAF in ständigem Austausch über die zur Aufgabenwahrnehmung notwendige Ressourcenbemessung und trägt diese unter anderem in Berichten an das Abgeordnetenhaus von Berlin (z.B. im Rahmen von Haushaltsverhandlungen) regelmäßig vor. Die Dienstaufsicht über die Beschäftigten des LAF hat der Präsident des Landesamtes inne.

4. Wie rechtfertigt der Senat, dass trotz des Anstiegs der Flüchtlingszahlen und der zusätzlichen Aufgaben keine dauerhafte Erhöhung des Personals erfolgt ist? Warum wurden bislang keine dauerhaften Maßnahmen zur Erhöhung des Personals ergriffen, obwohl die Zahl der Geflüchteten in Berlin stark gestiegen ist und das Personal bei weitem überlastet ist?

Zu 4.: Die Entscheidung über den zur Verfügung stehenden Stellenrahmen trifft der Haushaltsgesetzgeber. Im Rahmen der Aufstellung von Haushaltsplänen und Haushaltsverhandlungen bemisst der Senat die notwendigen Personalressourcen zur Erfüllung von Aufgaben auf Grundlage der Zulieferungen des LAF und legt diese dem Parlament vor. Kurzfristige und zeitlich befristete Kapazitätsengpässe, wie die der Ankunftsentwicklung aufgrund des russländischen Angriffskrieges gegen die Ukraine geschuldeten, werden durch Zurverfügungstellung von nicht planmäßigen Personalressourcen (Beschäftigungspositionen) im Rahmen der Ausführung des Haushalts ausgeglichen.

5. Wie bewertet und erklärt der Senat die hohe Fluktuation innerhalb des LAF, bei der, laut Personalvertretung, allein im Jahr 2023 rund 10 Prozent der Beschäftigten das Amt verlassen haben?

Zu 5.: Im Jahr 2023 hat sich die Anzahl der Mitarbeitenden im LAF um insgesamt 43 Mitarbeitende verringert, d.h. es gab 43 Personen weniger Zugänge als Abgänge. Bei 559 Beschäftigten zur Jahresmitte am 1.7.2023 sind das 7,7 %. Es ist nicht ungewöhnlich, dass Beschäftigte in Behörden mit hohem Publikumsaufkommen bei einer durchschnittlichen Eingruppierung zwischen E 6 und E 9b TV-L nach Jahren in derselben Behörde neue

berufliche Herausforderungen suchen. Für das LAF ist das naturgemäß eine anhaltende Herausforderung in der Personalakquise, der mit zusätzlichem Aufwand, Kreativität und Effizienz begegnet werden muss.

6. Wie bewertet der Senat folglich die Arbeitsbedingungen im LAF, insbesondere im Hinblick auf die wachsende Anzahl an Überstunden und die hohe Fluktuation von Personal?

Zu 6.: Die Situation ist aufgrund der anhaltenden hohen Belastung für das Personal des Landesamtes schwierig und mit besonderen Herausforderungen für Personalakquise, Gesundheitsmanagement und Personalbindung verbunden.

7. Wie viele Überlastungsanzeigen gab es jährlich innerhalb des LAF und der dazugehörigen Einrichtungen in den letzten fünf Jahren?

Zu 7.: Im LAF war in den letzten fünf Jahren folgende Anzahl an Überlastungsanzeigen zu verzeichnen (Stand Oktober 2024):

Jahr	Anzahl Überlastungsanzeigen
2020	2
2021	12
2022	33
2023	16
2024	4

8. Wann wird die Personalsituation stabilisiert und wann werden die Arbeitsbedingungen verbessert? Welche konkreten Maßnahmen plant der Senat, um die andauernde personelle Unterbesetzung im LAF zu beheben?

Zu 8.: Der Personalbereich des LAF ergreift gegenwärtig bereits Maßnahmen zur Stabilisierung der Personalsituation in der Landesbehörde. Von zentraler Bedeutung ist die personelle Verstärkung des Zentralen Bewerbungsbüros (ZBB) zur Beschleunigung der zurzeit laufenden ca. 45 Stellenbesetzungsverfahren.

9. Wie viele Stellen sind derzeit im LAF unbesetzt bzw., wie viele durch Zeitarbeitsmitarbeiter besetzt und wie viele vakant?

Zu 9.: Im LAF sind derzeit rechnerisch 86,5 Stellen unbesetzt. Aktuell sind im LAF 42 Zeitarbeitskräfte (mit Beschäftigungsumfang von 40,6 VZÄ) fast ausschließlich zur Unterstützung der Stammdienstkräfte in der Abteilung I -Registrierung und Leistung-eingesetzt.

10. Wie plant der Senat, die Fürsorgepflicht als Arbeitgeber gegenüber den Mitarbeitern des LAF zu erfüllen, insbesondere angesichts der Tatsache, dass jeder Sachbearbeiter aktuell rund 280 Fälle zu bearbeiten hat? Gibt es konkrete Pläne zur dauerhaften Aufstockung des Personals, um die massive Arbeitsbelastung zu verringern?

Zu 10.: Die Fürsorgepflicht für das Personal des LAF wird durch die Führungskräfte des LAF vollumfänglich wahrgenommen. Die anhaltende Belastung wird unter anderem durch die zuständige Fachaufsicht in der Senatsverwaltung für Soziales kontinuierlich geprüft. Eine Entlastung der Mitarbeitenden kann durch eine schnelle Besetzung der freien Stellen und eine Verlängerung, bzw. eine bedarfsgerechte Erhöhung der befristeten Beschäftigungspositionen erreicht werden. Hierzu findet regelmäßig ein Austausch auf Senatsebene und dem LAF statt.

11. Wie will der Senat in Zukunft sicherstellen, dass die Anliegen der Beschäftigten des LAF zeitnah und angemessen behandelt werden?

Zu 11.: Es ist Aufgabe der Beschäftigtenvertretung des LAF, gegenüber der Leitung des Landesamtes die Anliegen der Beschäftigten zu vertreten und im Rahmen der vertrauensvollen Zusammenarbeit sowie mit den Instrumenten des Personalvertretungsrechts anzugehen.

12. Wie stellt der Senat sicher, dass keine Obdachlosigkeit für Flüchtlinge droht, falls keine neuen Betreiber für Unterkünfte gefunden werden können?

Zu 12.: Das LAF führt EU-weite Ausschreibungen durch, um geeignete Betreibende zu finden. Falls auf diesem Weg kein geeigneter Betreibender gefunden oder gegen die Vergabe von einem Mitbewerbenden ein Nachprüfungsverfahren bei der Vergabekammer eingeleitet wird, hat das LAF die Möglichkeit, den Landesbetrieb für Gebäudewirtschaft - Betriebsteil B (LfG-B) für einen Interimsbetrieb zu beauftragen.

13. Wie sieht der Senat seine Verantwortung im Hinblick auf die Fürsorgepflicht gegenüber den betreuten Personen und insbesondere mit Blick auf die bei weitem überforderten Verwaltungsstrukturen Berlins?

Zu 13.: Der Senat sieht sich insgesamt in der Verantwortung Obdachlosigkeit zu verhindern. Das LAF ist mit der gesetzlichen Aufgabe betraut, die Obdachlosigkeit von Geflüchteten zu verhindern. Diesem Auftrag ist das LAF selbst in Ausnahmesituationen wie etwa zu Beginn russischen Angriffs auf die Ukraine 2022 nachgekommen. Das LAF passt seine Kapazitätsplanung beständig an, um die Vermeidung von Obdachlosigkeit geflüchteter Personen zu gewährleisten.

14. Welche Maßnahmen plant der Senat, um die Überlastung des Personals bei der Verwaltung von Flüchtlingsunterkünften zu reduzieren, insbesondere da die Zahl der zu verwaltenden Plätze seit dem Jahr 2022 deutlich gestiegen ist?

Zu 14.: Der Senat unterstützt das Bestreben des LAF, die derzeit unbesetzten Stellen in der für die Unterbringung von Geflüchteten zuständigen Abteilung schnellstmöglich zu besetzen und die Kolleginnen und Kollegen zu entlasten.

15. Wie hoch schätzt der Senat die potenziellen finanziellen Verluste durch zu spät bearbeitete Rückforderungen unrechtmäßig ausgezahlter Leistungen ein? In welcher Höhe belaufen sich die jährlichen

Rückforderungen seit dem Jahr 2018? Welche Rückforderungen wurden in den jeweiligen Jahren (seit 2018) realisiert, und welche Beträge sind noch offen? Bitte um detaillierte Aufstellung nach Jahr seit 2018.

Zu 15.: In die vorliegenden Haushaltsdaten der Jahre 2018 bis 2023 sind jeweils verschiedene Rückzahlungsarten eingeflossen, darunter auch Einnahmen aus überzahlten Beträgen aus Vorjahren an Betreiber vertragsgebundener Einrichtungen zur Unterbringung von Asylbegehrenden. Rückzahlungen in den verschiedenen Einnahmearten werden nicht statistisch erfasst. Eine manuelle Auswertung der aktuellen und zurückliegenden Haushaltsdaten durch das Personal des LAF ist aufgrund des Mangels an personellen Ressourcen derzeit nicht möglich. Eine Schätzung durch den Senat ist ebenfalls nicht möglich.

16. Inwieweit sieht der Senat durch diese potenziellen Verluste seine Verantwortung gegenüber den Berliner Steuerzahlern als gefährdet?

Zu 16.: Der Senat handelt grundsätzlich verantwortlich im Sinne der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit im Umgang mit öffentlichen Mitteln.

17. Welche Maßnahmen ergreift der Senat, um finanzielle Verluste durch Verjährungen von Rückforderungen unrechtmäßig ausgezahlter Leistungen, wie im Brandbrief genannt, zu vermeiden?

Wie stellt der Senat sicher, dass trotz der Personalengpässe Rückforderungen zeitnah und rechtssicher bearbeitet werden?

Zu 17.: Der Senat stattet die verschiedenen Behörden nach Maßgabe verfügbarer Haushaltsmittel mit Stellen aus. Ferner werden die Prozesse und Organisationsstrukturen bestmöglich an die inhaltlichen Anforderungen angepasst.

18. Wie will der Senat den Schutz der Mitarbeiter des LAF verbessern, insbesondere in Hinblick auf die Häufung verbaler und physischer Übergriffe, die laut dem Brandbrief „an der Tagesordnung“ sind? Welche Maßnahmen wurden bisher ergriffen, um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten?

Zu 18.: Die Sicherheitsmaßnahmen an den Dienst- und Verwaltungsstandorten des LAF sind hoch: An sämtlichen Standorten ist täglich 24 Stunden Sicherheitspersonal im Einsatz, einerseits zur Unterstützung der Kundensteuerung sowie andererseits zur Objekt- und Personensicherung. Wie in anderen Berliner Behörden oder Bezirksämtern mit erhöhtem Kundenverkehr üblich, sind unlängst zusätzlich Taschenalarme und andere akustische Signalgeber an die Beschäftigten ausgegeben worden. Darüber hinaus werden durch geschultes und sensibilisiertes Sicherheitspersonal frühzeitig potenzielle Sicherheitsgefährdungen erkannt und unterbunden.

19. Gibt es konkrete Pläne für zusätzliche Schulungen, Sicherheitsvorkehrungen oder die Einführung von Schutzmechanismen, um die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit besser zu unterstützen und die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers zu erfüllen?

Zu 19.: Informations- und Sensibilisierungsveranstaltungen werden den Beschäftigten regelmäßig und aktuell verstärkt angeboten. Es sind zudem weitere Schulungen im Umgang mit verbaler Beleidigung und physischer Bedrohung geplant.

20. Gibt es Pläne zur Einführung neuer Sicherheitskonzepte, wie etwa die Installation von Überwachungstechnik oder Sicherheitspersonal? Falls nein, warum nicht?

Zu 20.: Sicherheitspersonal, gestellt über die Berliner Immobilienmanagement GmbH, ist in ausreichendem Maße im Ansatz vorgesehen und kann jederzeit bei Bedarf kurzfristig erhöht werden. Die Installation von videogestützter Überwachungstechnik an den Dienst- und Verwaltungsstandorten des LAF wird von der BIM GmbH derzeit auf Umsetzbarkeit geprüft.

21. Wie oft musste die Polizei in den letzten fünf Jahren aufgrund von Gewaltvorfällen im LAF oder in den dazugehörigen Einrichtungen eingreifen? Wie hoch sind die (jährlichen) Zahlen der zur Anzeige gebrachten Übergriffe auf Mitarbeiter des LAF in diesem Zeitraum?

Zu 21.: Vorfälle, die nicht zur Anzeige gebracht wurden, sind im LAF statistisch nicht erfasst. Bezüglich der zur Anzeige gebrachten Übergriffe auf Mitarbeitende wird auf die Antwort zu Frage 31 verwiesen. Daten über Polizeieinsätze im Sinne der Fragestellung sind seitens der Polizei Berlin im automatisierten Verfahren nicht recherchierbar.

22. Wie beurteilt der Senat die Wirksamkeit der bisherigen Zusammenarbeit zwischen dem LAF und den Sicherheitsbehörden, um die Sicherheit der Mitarbeiter zu gewährleisten? Gibt es Pläne, diese Zusammenarbeit zu intensivieren?

Zu 22.: Die Wirksamkeit der bisherigen Zusammenarbeit der jeweils zuständigen Sicherheitsbehörden und dem LAF ist hoch. Es bestehen deshalb keine Pläne, die Zusammenarbeit zu intensivieren.

23. Welche zusätzlichen Kosten sind dem Land Berlin in den letzten fünf Jahren jährlich durch Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Mitarbeiter im LAF und den dazugehörigen Einrichtungen entstanden, einschließlich der Kosten für Polizeieinsätze, Schutzvorrichtungen und andere Maßnahmen? Bitte um detaillierte Aufstellung der jährlichen Aufwände/Kosten.

Zu 23.: Die Teilbeantwortung der Frage 23 erfolgt in der Anlage zu dieser Anfrage. Bei der Anlage zu dieser Anfrage handelt es sich um eine Verschlussache nur für den Dienstgebrauch.

Die Antwort auf die Schriftliche Anfrage ist ohne die Anlagen nicht als Verschlussache zu behandeln.

Die Angaben zu vertraglichen Vereinbarungen des LAF sowie zur Höhe der vereinbarten Sicherheitspersonalkosten sind als Verschlussache nur für den Dienstgebrauch einzustufen, weil durch die Veröffentlichung eine Kenntnisnahme durch Unbefugte für die Interessen des Landes Berlin nachteilig sein kann.

Das Fragerecht und die Antwortpflicht gemäß § 45 Absatz 1 Verfassung von Berlin (VvB) unterliegen Grenzen, die durch das Bundesverfassungsgericht und den Verfassungsgerichtshof des Landes Berlin näher konkretisiert worden sind. Die Anlage, in der eine Angabe Kosten für die Sicherheitsdienstleistung erfolgt, ist als Verschlussache nur für den Dienstgebrauch i.S.d. § 5 Nummer 4 der Anlage 6 zur GO Abgh und § 45 Absatz 4 der GGO I i.V.m. der Verschlussachenanordnung (VSA) einzustufen. Es besteht ein öffentliches Interesse an der Geheimhaltung gemäß § 5 Nummer 4 der Anlage 6 zur GO Abgh und § 45 Absatz 4 der GGO I i.V.m. der VSA, da die Kenntnisnahme durch Unbefugte für das Interesse des Landes Berlin nachteilig sein kann. Die vereinbarten Kostenpositionen würden bekannt und somit würden Verhandlungsspielräume des Landes Berlin bei künftigen Vergabeverfahren oder Verhandlungen am Markt eingeschränkt. Eine solche Darlegung des Rahmens in dessen Grenzen bestimmte Geschäfte abgewickelt oder Preise verhandelt werden, könnten somit für künftige Geschäfte zu Lasten des Landes ausgenutzt werden und den wirtschaftlichen Spielraum nachteilig einschränken.

Im Rahmen der Abwägung beiderseitiger Interessen nach dem Grundsatz der praktischen Konkordanz, bei der Entscheidung der Frage über die Veröffentlichung dieser Daten, wird durch Angaben der erfragten Daten in der Anlage als Verschlussache eine alternative Form der Beantwortung gewählt, die das Informationsinteresse des Abgeordnetenhauses unter Wahrung des Grundrechtsschutzes auf verhältnismäßige Weise befriedigt. Ohne das Gewicht des so ausgestalteten Fragerechts zu verkennen, ermöglicht die Nichtveröffentlichung dem Abgeordneten seine Kontrollrechte weitergehend wahrzunehmen.

Die folgenden zusätzlichen Kosten sind nicht von der Verschlussache betroffen:

Zusätzliche Kosten in den Jahren 2019 bis 2024 die Beschaffung von mobilen Absperrungen (Absperrbänder, Tensatoren, Hamburger Gitter, u.a.) mit 96.158,51 EUR, die Beschaffung von mobilen Warngeräten (u.a. sog. Taschenalarmer) mit 871,90 EUR und der Spuckschutz im Kundenbereich (u.a. auch in Verbindung mit Schutzvorgaben im Rahmen der Pandemieverordnungen 2020 (Covid19)) mit 42.614,10 EUR.

Ausgaben für Polizeieinsätze sind grundsätzlich durch die im Haushaltsplan von Berlin für die Polizei eingestellten Haushaltsmittel gedeckt und werden deshalb nicht gesondert erhoben.

24. Welche Anforderungen zum besseren Schutz (Sicherheitsmaßnahmen) der Mitarbeiter des LAF sowie der nachrangigen Behörden wurden vom LAF gestellt? Welche Kosten sind/wären damit (jährlich) verbunden, und inwiefern wurden diese Anforderungen/Kosten vom Dienstherrn (zu welchen Anteilen/in welcher Höhe) genehmigt bzw. berücksichtigt?

Zu 24.: Es wird auf die Antworten zu den Fragen 18 bis 23 verwiesen.

25. Wie hoch schätzt der Senat die potenziellen zukünftigen Kosten für zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen und den Schutz der Mitarbeiter, falls keine strukturellen Änderungen zur Verringerung der Arbeitsbelastung und zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen durchgeführt werden?

Zu 25.: Eine Kostenprognose für spezifische Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen für die Folgejahre durch die genannten Gründe ist nicht möglich.

26. Welche Auswirkungen haben die Übergriffe auf die psychische Gesundheit der Mitarbeiter und die Effizienz der Arbeitsprozesse im LAF? Gibt es Analysen oder sonstige Erkenntnisse dazu (auch im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements)?

Zu 26.: Analysen über die Auswirkungen von gewalttätigen Übergriffen auf die psychische Gesundheit wurden im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM) im LAF bisher nicht durchgeführt. In den geführten Gesprächen zum betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM) wurden Übergriffe auf Mitarbeitende bisher ausschließlich durch direkt betroffene Personen thematisiert. Bei diesen liegen psychische Belastungsanzeichen vor. Es werden arbeitgeberseitig im Rahmen des BEM Maßnahmen ergriffen, um die psychischen Belastungen bei Wiedereintritt in das Arbeitsleben so gering wie möglich zu halten (Wiedereingliederungsplan, neuer Arbeitsort, Arbeitsplatz ohne Publikumsverkehr etc.).

27. Wie plant der Senat, die Arbeitsbedingungen im LAF insgesamt zu verbessern, um das Risiko von Gewalt am Arbeitsplatz zu minimieren und die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers zu erfüllen?

Zu 27.: Das Risiko von Gewalt am Arbeitsplatz soll durch Erhöhung des Personalbestands durch die Besetzung der freien Stellen und durch Investitionen in die Digitalisierung der Geschäftsprozesse des LAF minimiert werden, um dadurch eine schnellere und effektivere Kundenbearbeitung und somit die Zufriedenheit bei Kund/innen und Sachbearbeitenden zu erhöhen. Aggressives Verhalten, das oftmals durch lange Bearbeitungs- und Wartezeiten begünstigt wird, soll so auf das absolute Minimum reduziert und zugleich die Arbeitsbelastung der Beschäftigten verringert werden.

Gleichzeitig wurde durch das LAF das Personal des für die Sicherheit zuständigen Dienstleisters in allen Bereichen mit Kundenverkehr aufgestockt.

28. Gibt es Unterstützungsangebote, wie beispielsweise psychologische Betreuung oder andere Formen von Nachsorge, für betroffene Mitarbeiter und wie haben sich diese Angebote zahlenmäßig an den infolge der Gewaltzunahme gestiegenen Bedarfs entwickelt?

Zu 28.: Das LAF hat einen Rahmenvertrag mit einem externen Dienstleister (pme Familienservice GmbH) geschlossen, welcher unter anderem anonyme psychosoziale Beratung, Coaching und Unterstützung bei beruflichen, persönlichen oder familiären Problemlagen für alle Beschäftigten umfasst. Dieses Angebot wird regelmäßig an die Mitarbeitenden kommuniziert, unter anderem in den Gesprächen zum BEM. Da die Angebote anonym wahrgenommen werden, gibt es keine Aussagen zum Anteil der Gespräche, die aufgrund von Übergriffen und anderem mehr geführt wurden.

Den Beschäftigten des LAF steht zudem ein Betriebsarzt als Ansprechpartner zur Verfügung und sie werden an externe Stellen, wie die Unfallkasse Berlin, die Traumasprechstunde und andere Angebote verwiesen (siehe Antwort zu Frage 35.).

In den jährlich stattfindenden Unterweisungen zum Arbeitsschutz wird darauf hingewiesen, dass auch bei verbalen und physischen Übergriffen durch Kund/innen eine Unfallanzeige erstattet werden soll, damit über die zuständige Unfallkasse Berlin schnellstmöglich psychologische Unterstützung (z. B. probatorische Sitzungen) koordiniert werden kann. Es wurde ein „Leitfaden zum Schutz vor Gefährdungen durch Gewalt/Übergriffen durch Kunden“ erarbeitet und steht über das Intranet des LAF allen Mitarbeitenden jederzeit zur Verfügung. Der Leitfaden beinhaltet die wesentlichen Informationen hinsichtlich eines Strafantrages, einer Strafanzeige, den Handlungsleitfaden für Führungskräfte, wichtige Ansprechpartner (z.B. Opferhilfe, Berliner Krisendienst in allen Bezirken, psychotraumatologische Akutsprechstunde der Unfallbehandlungsstelle Berlin, Trauma-Ambulanz).

Es wird neben regelmäßigen Informationsveranstaltungen zu sicherheitsrelevanten Themen auch wöchentlich eine sogenannte Sicherheitssprechstunde angeboten, bei denen sich Beschäftigte Informationen und Unterstützung in sicherheitsrelevanten Fragen bei der für Sicherheitsthemen zuständigen Organisationseinheit des LAF einholen können. Die Informationsveranstaltungen werden hingegen von Beschäftigten regelmäßig besucht.

29. Plant der Senat, in Zusammenarbeit mit externen Fachleuten (z. B. Deeskalationstrainer, Psychologen) ein umfassendes Schutzkonzept zu erarbeiten? Falls ja, wann ist mit der Umsetzung zu rechnen? Falls nein, warum nicht?

Zu 29.: Das LAF arbeitet bereits seit mehreren Jahren erfolgreich mit den Fachleuten der pme Familienservice GmbH und des Landeskriminalamtes zusammen. Sicherheits- und Schutzkonzepte werden regelmäßig aktualisiert und auf die jeweilige Lage angepasst.

30. Welche Präventionsprogramme gibt es, um Gewalt gegen Mitarbeiter des LAF von vornherein zu verhindern? Gibt es spezielle Schulungsprogramme für Mitarbeiter im Umgang mit Konflikten oder gewalttätigen Situationen?

Zu 30.: Es wird auf die Antwort zu Frage 28 verwiesen.

31. Wie systematisch werden Übergriffe auf LAF-Mitarbeiter erfasst und ggf. durch wen?

Werden die Vorfälle regelmäßig ausgewertet bzw. analysiert, um präventive Maßnahmen abzuleiten? Sofern ja, wie viele Übergriffe wurden jährlich in den letzten drei Jahren dokumentiert?

Zu 31.: Alle verbalen und körperlichen Übergriffe auf LAF Mitarbeitende, die vermeintlich einen Straftatbestand berühren, werden nach Abstimmung mit den Betroffenen durch die Abteilung Zentraler Service des LAF in Vertretung polizeilich zur Anzeige gebracht und statistisch erfasst.

Nachfolgend ist die Anzahl der Anzeigen durch das LAF pro Jahr aufgeführt.

Jahr	Anzahl Anzeigen
2021	0
2022	0
2023	1
2024	2

Alle besonderen Vorfälle insbesondere Übergriffe auf Beschäftigte des LAF werden anlassbezogen umfassend aufgearbeitet und Erkenntnisse fließen in die regelmäßige Bewertung der Sicherheitslage und damit in die standortbezogenen Sicherheitskonzepte mit ein. Diese Konzepte enthalten sowohl präventive als auch unmittelbar reaktive Maßnahmen. Unabhängig von einem vermeintlichen Straftatbestand werden gemäß Arbeitsschutzgesetz mittels Gefährdungsbeurteilung die Arbeitsbedingungen nebst Gefährdungen regelmäßig beurteilt, Maßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

Nachdem die Unfallkasse Berlin die Definition eines Arbeitsunfalles um den Aspekt der „seelischen Schädigung“ erweitert hat, werden alle Beschäftigten in den jährlich stattfindenden Unterweisungen zum Arbeitsschutz darauf hingewiesen, nach einem Übergriff eine dienstliche Unfallanzeige auszufüllen. Unabhängig vom Unfallhergang werden alle Unfallanzeigen ausgewertet sowie erforderliche Maßnahmen festgelegt und umgesetzt.

Nachfolgend ist Anzahl der Unfallanzeigen durch Beschäftigte des LAF (Stand 15. Oktober 2024) pro Jahr aufgeführt.

Jahr	Anzahl Unfallanzeigen
2021	0
2022	3
2023	3
2024	5

32. Welche konkreten Maßnahmen wurden aufgrund der Auswertung dieser Daten bisher ergriffen? Hat der Senat aus den bisherigen Vorfällen bereits Schlussfolgerungen für zukünftige Sicherheitsmaßnahmen gezogen?

Zu 32.: Die Daten des LAF zeigen, dass insbesondere die physische Bedrohung durch tätliche Angriffe aufgrund der hohen Sicherheitsvorkehrungen eher gering ist. Gleichwohl wird jeder Tatvorgang umfassend auf Sicherheitslücken im Konzept geprüft und Nachbesserung sofort eingeleitet. Verbale Beleidigungen und Bedrohungen werden oftmals nicht durch die Beschäftigten zentral gemeldet, sodass keine statistische Auswertung, sondern nur die subjektive Wahrnehmung einer zunehmenden Erhöhung festzuhalten ist. Hier soll durch Sensibilisierung der Beschäftigten, auch in solchen Fällen eine Meldung vorzunehmen, nachgebessert werden. Derzeit wird seitens des LAF vermehrt in Schulungsmaßnahmen der Beschäftigten zum Umgang mit und Verhalten in solchen Situationen investiert (u.a. Deeskalationstraining).

Grundsätzlich werden Büros von Beschäftigten mit Kundenkontakt mit zusätzlichen (Besucher-)Tischen ausgestattet, damit ein Abstand zwischen den Kund/innen und dem unmittelbaren Arbeitsplatz der Beschäftigten gewährleistet wird. Tresen in Counterbereichen wurden erhöht und mit fest installierten Plexiglasscheiben ausgestattet.

33. Wie hoch sind die durch Gewaltvorfälle verursachten Kosten für das Land Berlin, insbesondere durch krankheitsbedingte Ausfälle im LAF (od. dazugehörigen Einrichtungen) und die daraus resultierenden Produktivitätsverluste?

34. Gibt es Schätzungen, wie sich diese Kosten entwickeln könnten, wenn keine verbesserten Schutzmaßnahmen ergriffen werden?

Zu 33. und 34.: Es werden keine Daten erhoben, die Schätzungen begründen könnten.

35. Wie viele Arbeitsausfälle aufgrund psychischer oder physischer Gewalt wurden in den letzten Jahren verzeichnet, und welche Unterstützung erhielten die betroffenen Mitarbeiter, um schnell wieder arbeitsfähig zu werden?

Zu 35.: Zu Arbeitsausfällen aufgrund psychischer oder physischer Gewalt gibt es aus datenschutzrechtlichen Gründen keine Erhebungen.

36. Inwieweit werden die Personalvertretungen in die Planung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen und arbeitsrechtlichen Verbesserungen einbezogen? Wie bewertet der Senat diesbezüglich die bisherige Zusammenarbeit aller betroffenen Behörden/Ämter?

Zu 36.: Das LAF arbeitet im Hinblick auf die zu treffenden Sicherheitsmaßnahmen eng mit den Beschäftigtenvertretungen (Personalrat, Frauenvertretung und Schwerbehindertenvertretung) zusammen und nimmt Anregungen dieser regelmäßig auf und prüft deren Umsetzung.

In den regelmäßig durchgeführten Sitzungen des Ausschusses für Arbeitsschutz werden Sicherheitsmaßnahmen und Verbesserungen mit den Personalvertretungen erörtert bzw. erarbeitet und beschlossen. Zu ergreifende Maßnahmen aus den Gefährdungsbeurteilungen sind gemäß Personalvertretungsgesetz mitbestimmungspflichtig und werden entsprechend den Beschäftigtenvertretungen vorgelegt. An den kontinuierlich durchgeführten Begehungen aller Dienstorte gemäß Arbeitssicherheitsgesetz nehmen die Personalvertretungen regelmäßig teil. Der Senat bewertet die Zusammenarbeit zwischen LAF und Beschäftigtenvertretungen zur Planung und Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen und arbeitsrechtlichen Verbesserungen als gut.

37. Werden die Beschäftigten selbst regelmäßig befragt, um Feedback zur Sicherheit am Arbeitsplatz und möglichen Maßnahmen zur Verbesserung zu erhalten? Falls nein, warum nicht? Plant der Senat solche Befragungen durchzuführen?

Zu 37.: Im Jahr 2024 fand eine Umfrage zum subjektiven Sicherheitsgefühl im LAF statt, an der alle Beschäftigten des LAF teilnehmen konnten. Die Zielstellung war dabei, das behördliche Sicherheitsmanagement zu evaluieren und die Beschäftigten aktiv in den

Optimierungsprozess einzubinden. Auf Basis der Ergebnisse sind weitere Informations-, Schulungs- und Sensibilisierungsveranstaltungen geplant, die eine aktive Einbindung der Beschäftigten, insbesondere der betroffenen Bereiche mit werktäglichem Kundenverkehr, vorsehen.

38. Welche langfristigen Personalentwicklungsstrategien verfolgt der Senat, um die Arbeitsbedingungen im LAF nachhaltig zu verbessern und Gewalt am Arbeitsplatz vorzubeugen? Sind Einstellungsprogramme für Sicherheitskräfte oder psychologische Fachkräfte vorgesehen? Wenn nicht, warum nicht?

Zu 38.: Das LAF setzt hier auf die Fachexpertise der Sozialberatung pme. Sicherheitspersonal wird über die BIM GmbH in der vom LAF geforderten Anzahl gestellt und kann bei akutem Bedarf jederzeit angepasst werden.

39. Welche Rolle spielt das Thema Arbeitssicherheit und Schutz vor Gewalt in den aktuellen Tarifverhandlungen oder in den Gesprächen über die Verbesserung der Arbeitsbedingungen im öffentlichen Dienst?

Zu 39.: Um für sämtliche Dienststellen des Landes Berlin eine konkrete Handlungsgrundlage zum Umgang mit Gewaltvorkommnissen zu schaffen, verhandelt die Senatsverwaltung für Finanzen derzeit mit dem Hauptpersonalrat eine Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt im Berliner Landesdienst, kurz RDV Gewaltschutz.

Intention der beabsichtigten Rahmendienstvereinbarung ist es, den Dienststellen ein gezieltes und systematisches Handeln zur Verhinderung von Gewalttaten wie auch im Gewaltfall zu ermöglichen.

40. Welche arbeitsrechtlichen Maßnahmen stehen den betroffenen Mitarbeitern zur Verfügung, wenn sie Opfer von Übergriffen werden? Gibt es spezielle rechtliche Beratungen oder Unterstützung für diese Fälle?

Zu 40.: Arbeitsrechtliche Maßnahmen sehen weder der TV-L noch das LBG vor. In Einzelfällen könnte die Arbeitgeberin/Dienstherrin Opfer im Rahmen des Direktions- bzw. Weisungsrechts auf ein anderes Arbeitsgebiet umsetzen. Sofern Täter/innen beim Land Berlin beschäftigt wäre, gäbe es die bekannten arbeitsrechtlichen Maßnahmen (Abmahnung, Kündigung).

Rechtliche Beratungsmöglichkeiten für die Beschäftigten des LAF gibt es durch das – Justizariat des LAF. Falls erforderlich kann von der Dienststelle auf die Möglichkeiten der Opferhilfe hingewiesen bzw. der entsprechende Kontakt hergestellt werden.

41. Inwieweit sieht der Senat sich in der Verantwortung, rechtliche Schritte gegen Angreifer einzuleiten, und wie oft wurde das in den letzten Jahren umgesetzt?

Zu 41.: Es wird auf die Antwort zu Frage 31 verwiesen.

42. Welche strukturellen Veränderungen plant der Senat, um die Effizienz im LAF zu steigern und die Überlastung der Mitarbeiter langfristig zu vermeiden? Gibt es eine (ggf. regelmäßige) Überprüfung der internen Abläufe und der Verteilung der Arbeitslast? Sofern nicht, ist eine solche in naher Zukunft geplant? Wann?

Zu 42.: Um die Effizienz der Arbeitsprozesse im LAF zu steigern soll es in ausgewählten Bereichen zu strukturellen Anpassungen kommen. Hierzu gehört unter anderem die Zusammenlegung von Arbeitsgruppen mit dem Ziel, vorhandene Ressourcen zu bündeln und sich daraus ergebende Synergieeffekte zu nutzen. Eine fortlaufende, behördeninterne Prozessanalyse und -optimierung ist Grundlage für das Identifizieren und Umsetzen struktureller Anpassungen. Eine Überprüfung der internen Abläufe und eine ggf. geänderte Verteilung der Arbeitslast ausgewählter Bereiche findet in enger Abstimmung zwischen LAF und der Fachaufsicht führenden, für Soziales zuständigen Senatsverwaltung fortlaufend statt.

43. Inwieweit wird das LAF in zukünftige Haushaltsplanungen eingebunden, um sicherzustellen, dass Personalressourcen und finanzielle Mittel ausreichend zur Verfügung stehen?

Zu 43.: Das LAF ist auf dem üblichen Weg ist die Haushaltsplanaufstellung und die parlamentarischen Beratungen eng eingebunden. Die Aufstellung der Kapitel 1170, 1171 und 1172 obliegt dem LAF in eigener Verantwortung und an den Verhandlungen auf Senatsebene ist das LAF über die für den Einzelplan 11 zuständige Senatsverwaltung und die Fachaufsicht beteiligt. In den parlamentarischen Beratungen der Fachausschüsse und des Hauptausschusses ist das LAF für die eigenen Kapitel durch den Präsidenten direkt vertreten.

44. Wie will der Senat die im Artikel genannten Haushaltsprobleme und den Personalnotstand in Einklang bringen, insbesondere angesichts der Tatsache, dass der Personalbedarf im LAF weiter steigt? Gibt es Pläne für eine Priorisierung von Mitteln für das LAF?

Zu 44.: Der Senat bezieht die besonderen Bedarfe der Leistungsgewährung und Unterbringung für und von Geflüchteten in der Zuständigkeit des LAF und der Bezirke in seine Abstimmungen zur Ausführung des Haushaltsgesetzes und zur Aufstellung der Haushaltspläne prioritär ein. Der Senat stößt regelmäßig und bedarfsgerecht parlamentarische Verfahren zur Freigabe von Haushaltsmitteln und zur Akquise von außer- und überplanmäßigen Mitteln zur Unterstützung der Aufgabenbewältigung des LAF an.

45. Wie bewertet der Senat die bisherigen Einsätze von Zeitarbeitskräften, die laut dem Brandbrief nur eine temporäre Entlastung bringen? Werden langfristige Lösungen für die Personalbeschaffung angestrebt? Wie stellt sich die Inanspruchnahme von Zeitarbeitskräften dar für den Zeitraum 2018 bis (einschließlich) 2024?

Zu 45.: Der Senat bewertet den Einsatz von Zeitarbeitskräften zur Entlastung des Stammpersonals im LAF positiv. Die langfristige Lösung der Personalbeschaffung liegt in effizienten und erfolgreichen Stellenbesetzungsverfahren durch das LAF. Mit der Besetzung dieser Stellen wird bis Mitte 2025 zu rechnen sein.

Bis zu 70 Zeitarbeitskräfte wurden seit Ende 2022 eingesetzt, um Belastungsspitzen im Ankunftsgeschehen abzufangen und um Lücken zu kompensieren, die durch unbesetzte Stellen und unbesetzte Beschäftigungspositionen entstanden sind. Bis zur Besetzung der freien Stellen wird der Einsatz von Zeitarbeitskräften sukzessive reduziert, aktuell sind noch 41 der ursprünglich abgerufenen Kräfte im Einsatz.

46. Inwiefern arbeitet das LAF mit anderen städtischen oder bundesweiten Behörden zusammen, um die Bearbeitung der Flüchtlingsangelegenheiten zu verbessern? Welche Kooperationen bestehen zur Entlastung des Amtes?

Zu 46.: Das LAF arbeitet eng mit den verschiedenen Behörden auf Bundes- und Landesebene zusammen, zum Teil bestehen jedoch auch dort personelle Engpässe, die die Prozessketten des LAF zusätzlich belasten. Prozesse der Zusammenarbeit mit anderen zuständigen Stellen werden laufend bewertet und verbessert, wo es nötig und möglich erscheint. Alle Kooperationen des LAF mit anderen Behörden dienen der möglichst effizienten und erfolgreichen Aufgabenwahrnehmung.

47. Plant der Senat andere Institutionen oder Organisationen in die Verwaltung und Betreuung der Flüchtlinge einzubinden, um die Belastung auf das LAF zu reduzieren?

Zu 47.: Das LAF verfügt bereits über eine ganze Reihe von staatlichen und nichtstaatlichen, behördlichen und zivilgesellschaftlichen Kooperationspartnern, welche als Dienstleister, Träger von sozialen Aufgaben oder in eigener behördlicher Zuständigkeit in unterschiedlichen Bereichen des Flüchtlingsmanagements zusammenwirken und Aufgaben übernehmen. Des Weiteren hat der Senat mit der Task Force „Unterbringung und Integration Geflüchteter“ und dem Einsatz einer Berliner Flüchtlingskoordination, direkt angesiedelt bei der Senatskanzlei, seit dem Frühjahr 2023 ein ressortübergreifendes Gremium zur Steuerung und Koordination der gesamtstädtischen Aufgaben im Flüchtlingsmanagement geschaffen.

48. Wie plant der Senat, mehr Transparenz in Bezug auf die Herausforderungen im LAF zu schaffen, insbesondere gegenüber der Öffentlichkeit und den Betroffenen?

Zu 48.: Der Senat wird seine umfassende Berichterstattung gegenüber den Abgeordneten, den parlamentarischen Ausschüssen, der Zivilgesellschaft und seine transparente Informationspolitik gegenüber Presse, Medien und Bürgerinnen und Bürgern in Bezug zu den Herausforderungen des LAF fortsetzen.

49. Wird es eine öffentliche Stellungnahme zu den Vorwürfen im Brandbrief geben? Sofern ja, wann? Sofern nicht, warum nicht? Bitte um begründete Beantwortung.

Zu 49.: Es wird auf die Antwort zu Frage 1. verwiesen.

50. Gibt es spezifische Kommunikationsstrategien, um die Anliegen der Mitarbeiter im LAF schneller und effektiver an die politischen Entscheidungsträger zu übermitteln, damit solche Brandbriefe in Zukunft vermieden werden?

Zu 50.: Der Senat steht sowohl über die Berliner Flüchtlingskoordination als auch über die Fachaufsicht der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung in engem Austausch mit dem LAF und seinen Beschäftigten und ist sowohl über die Personalsituation als auch die damit verbundenen Auswirkungen auf die Aufgabenerfüllung des LAF informiert.

51. Welche Schritte unternimmt der Senat, um sicherzustellen, dass die Migrationsprobleme nicht unter den aktuellen Problemen noch weiter verschärft werden, wie etwa durch noch längere Bearbeitungszeiten?

Zu 51.: Der Senat sieht es als seine Aufgabe an die im Zusammenhang mit dem Fluchtgeschehen nach Berlin auftretenden Probleme zu lösen und nicht zu verschärfen und handelt entsprechend.

52. Wie übernimmt der Senat die politische Verantwortung für die Zustände im LAF, die im Brandbrief dargestellt werden?

Gibt es konkrete Verantwortliche, die sich der Lösung der beschriebenen Probleme widmen? Welche? Bitte um genaue Erläuterungen.

Zu 52.: Sowohl der Senat in Gänze, als auch die für Soziales zuständige Senatsverwaltung tragen die Verantwortung für das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten. Der Lösung der beschriebenen Probleme widmen sich die Leitung sowie die Fachebene der zuständigen Senatsverwaltung, sowie der anderen betroffenen Senatsverwaltungen und die Leitung und die Beschäftigten des LAF gemeinschaftlich, kollegial und verantwortungsvoll.

53. Wie gedenkt der Senat nachhaltig sicherzustellen, dass die beschriebenen Probleme in Zukunft nicht erneut auftreten, insbesondere im Hinblick auf die Überlastung des Personals und den Anstieg der Flüchtlingszahlen?

Zu 53.: Ziel ist ein in allen Bereichen verbessertes Monitoring zu etablieren. Zusätzlich werden aktuell Kennzahlmodelle erprobt, die die Leistungsfähigkeit der einzelnen Prozessschritte präzise ermitteln und frühzeitig Abweichungen sichtbar machen können. In der weiteren Entwicklung ist beabsichtigt auf dieser Grundlage künftige Personalbedarfe genauer zu ermitteln und die Evaluation von Prozessanpassungen zu erleichtern.

Es bedarf auch angesichts einer wachsenden Aufgabenfülle des LAF, eines entsprechend mitwachsenden und verstetigten Personalkörpers auf Basis tatsächlicher und skalierbarer Personalbedarfe mit Blick auf den prognostizierten Zugang von Asylantragstellenden und Geflüchteten sowie ihrer gesetzlichen Unterbringungs-, Leistungs- und Versorgungsansprüche. Ziel ist es, dass das LAF mit einem robusten Personalkörper ausgestattet wird, Prozess- und Verfahrensoptimierungen durchgeführt werden sowie eine Flexibilisierung bei der Einstellung und Bindung von erprobtem, erfahrenem und qualifiziertem Personal umgesetzt wird.

Berlin, den 24. Oktober 2024

In Vertretung

Aziz Bozkurt

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