

**19. Wahlperiode**

## **Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Jeannette Auricht (AfD)**

vom 30. Januar 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Februar 2025)

zum Thema:

**Lage in den Berliner Sozialämtern – Brandbrief der Sozialstadträte**

und **Antwort** vom 12. Februar 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Februar 2025)

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. 19/21538  
vom 30. Januar 2025  
über Lage in den Berliner Sozialämtern – Brandbrief der Sozialstadträte

---

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

Vorbemerkung der Abgeordneten: Die Berliner Sozialämter sind massiv überlastet und stehen laut einem Brandbrief der Sozialstadträte der zwölf Bezirke kurz vor dem Zusammenbruch.<sup>1,2</sup> Die Mitarbeitenden betreuen im Durchschnitt 300 bis 400 Fälle, obwohl ein Verhältnis von 110 Fällen pro Vollzeitstelle als angemessen gilt. Die hohe Belastung führt zu Krankheitsquoten von bis zu 40 Prozent und gravierender psychischer Überforderung. Gleichzeitig bleibt eine Vielzahl von Stellen unbesetzt, da gut eingearbeitetes Personal wegen unzumutbarer Arbeitsbedingungen kündigt. Hinzu kommen veraltete Software und ineffiziente Arbeitsprozesse, die den Arbeitsalltag erschweren. Besonders problematisch ist die Suche nach Unterbringungsplätzen, die oft stundenlanges Telefonieren erfordert, während die vorhandenen Plätze bei weitem nicht ausreichen.

Trotz früherer Warnungen hat sich die Situation weiter verschärft, da bislang keine ausreichenden Maßnahmen ergriffen wurden, um die Überlastung der Sozialämter zu beheben, obwohl die Probleme seit Langem bekannt sind und bereits 2023 ein ähnlicher Brandbrief verfasst wurde. Besonders bemängelt wird, dass die angekündigten Maßnahmen nicht ausreichen, um die akuten Probleme zu lösen. Zusätzlich wird kritisiert, dass durch Vorgaben und Anforderungen der Senatorin an die Bezirke weitere Belastungen entstehen, ohne die dringend notwendige personelle und technische Unterstützung bereitzustellen. Die

---

<sup>1</sup> [Sozialstadträte schlagen Alarm: „Leute können nicht mehr“](#); Berliner Morgenpost, 21.01.2025.

<sup>2</sup> [Berliner Bezirke klagen in Brandbrief über völlige Überlastung der Sozialämter](#); rbb24, Mi 22.01.25.

Sozialstadträte fordern mehr Personal, eine modernisierte technische Ausstattung und effizientere Arbeitsprozesse, um den drohenden Zusammenbruch der sozialen Versorgung<sup>3</sup> zu verhindern.

1. Wie stellt sich nach Kenntnis des Senats die aktuelle Lage dar, insbesondere angesichts der Tatsache, dass die Versorgung der Schwächsten „vor dem Zusammenbruch“ stehe?
2. Warum wurden trotz bekannter Überlastung der Sozialämter über Jahre hinweg keine ausreichenden Stellen geschaffen, um das Missverhältnis zwischen den Fallzahlen (statt 100, bis zu 400 pro Mitarbeiter) und Kapazitäten zu korrigieren?

Zu 1. und 2.: Der Senat steht mit den Bezirken im stetigen und intensiven Austausch, um den strapazierenden Arbeitsbedingungen und Überlastungssituationen gegenzusteuern und gemeinsame Perspektiven für künftig stabile Rahmenbedingungen in den Ämtern für Soziales zu entwickeln. Im Mittelpunkt davon steht der Zielvereinbarungsprozess des Senats und der Bezirke, um Orientierungswerte für eine tragfähige Personalausstattung und eine optimierte Transferkostensteuerung festzulegen und dazu geeignete Indikatoren, verbindliche Kennzahlen und Fachstandards abzubilden. In einer Mantelzielvereinbarung und in Fachzielvereinbarungen zu den Schlüsselbereichen der Sozialleistungen – Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt, Asylbewerberleistungsgesetz, Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe sowie Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten – werden diese Ziele und Indikatoren, verbindlichen Kennzahlen und fachlichen Standards konkret beschrieben. Dazu zählen auch Orientierungswerte für Zielaktenraten, die durch eine „Prozessbasierte Personalbedarfsermittlung“ (PPBE) definiert werden und damit in eigenverantwortlicher bezirklicher Zuständigkeit eine Grundlage für die angestrebte stabile Personalausstattung bilden können.

Der Rat der Bürgermeister hat sich mit dem Zielvereinbarungsprozess in der Sitzung am 19.09.2024 unterstützend befasst; der Senat wird den Rat der Bürgermeister voraussichtlich im März 2025 über den Stand der Umsetzung informieren.

3. Wieso gibt es keine kurzfristige Strategie, temporäres Personal schnell einzusetzen, um die akuten Rückstände zu bewältigen, wie z.B. die 13.000 unbearbeiteten Postrückstände in Pankow?

Zu 3.: Der Senat hat auf die Fallzahlenwüchse und die daraus resultierenden Herausforderungen zur bedarfsgerechten Leistungsgewährung in den Ämtern für Soziales insbesondere vor dem Hintergrund schneller und angemessener Hilfen für geflüchtete Menschen aus der Ukraine sehr kurzfristig Beschäftigungspositionen finanziert und damit befristete Personaleinstellungen ermöglicht. Für die Finanzierung dieser rd. 155 sogenannten Ukraine-Beschäftigungspositionen, deren Einsatz in den Ämtern für Soziales jeweils bezirklich gesteuert wird, hat der Senat die Finanzierung bis 31.12.2025 im Kontext der Finalisierung des Zielvereinbarungsprozesses zugesagt.

---

<sup>3</sup> Vgl: „Nur so kann kurzfristig eine Bankrotterklärung der Ämter für Soziales verhindert werden und damit ein Zusammenbruch der Versorgung der Schwächsten in der Gesellschaft“, warnen die Sozialstadträte.“ In: [Sozialstadträte schlagen Alarm: „Leute können nicht mehr“](#); Berliner Morgenpost, 21.01.2025.

4. Weshalb hat die Digitalisierung der Sozialämter so lange gedauert, obwohl sie schon seit Jahren als dringend erforderlich beschrieben wird? Warum wird erst jetzt eine Ausschreibung für die sozialen Wohnhilfen auf den Weg gebracht?
5. Welche konkreten Zwischenlösungen für digitale Systeme plant der Senat, um (zu-mindest vorübergehend) kurzfristig Abläufe effizienter zu gestalten, anstatt auf die Umsetzung langfristiger Ausschreibungen zu warten?

Zu 4. und 5.: Der Senat und die Fachstellen der Sozialen Wohnhilfe stehen in einem kontinuierlichen und intensiven Austausch zu allen relevanten Themen und Fachinhalten. Daher sind dem Senat die Arbeitsbedingungen in den zwölf Fachstellen Soziale Wohnhilfe bestens bekannt. Der Senat ist an einer langfristigen Digitalisierung der Ämter für Soziales interessiert. Diese wird mit der anstehenden Digitalisierung der Sozialen Wohnhilfe nicht abgeschlossen sein.

In Bezug auf die Digitalisierung verfügen elf Fachstellen derzeit über kein digitales Fachverfahren zur Erfassung und Bearbeitung von Klient\*innendaten. Um das hohe Arbeitsaufkommen zu bewältigen, müssen die Bezirke ihre tägliche Arbeit mit unzweckmäßigen Programmen, wie z.B. Microsoft Word und Excel organisieren. Dies führt zu Zeit- und Effizienzverlusten, eingeschränkter Datenvalidität und erschwert eine gesamtstädtische Steuerung der Wohnungsnotfallhilfe.

Mit Abschluss der „Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung und Weiterentwicklung der Sozialen Wohnhilfen“ wurden im Doppelhaushalt 2024/2025 erstmals Mittel vom Haushaltsgesetzgeber für die Digitalisierung zur Verfügung gestellt und etatisiert. Diese Mittel reichen aus, um die Ausschreibung für eine landesweite digitale Fachanwendung vorzubereiten, durchzuführen und ein geeignetes Produkt auszuwählen. Mit dem kommenden Doppelhaushalt 2026/2027 sind entsprechende Mittel für den Betrieb der einzuführenden digitalen Fachanwendung – darunter Systemlizenzen, Service und Implementierung – sowie Personalressourcen für die Projektsteuerung erforderlich.

Vor der Implementierung digitaler Lösungen sind zahlreiche Vorarbeiten zu tätigen und eine Vielzahl von Vorgaben zu beachten. Dazu gehören etwa die Pflicht zur Ausschreibung, die Beteiligung der Gremien, die Einhaltung der Barrierefreiheit, der IT-Sicherheit, des Datenschutzes, die Konzeption des Verfahrensbetriebs, die Beachtung der IKT-Architekturkonformität, die Erstellung eines Schulungskonzeptes für die entsprechenden Anwendenden, ein Migrationskonzept zur Überführung bestehender Daten und eine Beachtung zahlreicher Schnittstellen zu anderen Fachverfahren und Basisdiensten. Fachlich ist jeder Einführung von IT-Verfahren eine Erhebung, Analyse, Optimierung und Synchronisierung der Prozesse vorzuschalten. Der gesamte Prozess ist durch ein adäquates Veränderungsmanagement zu begleiten. Aus der Auflistung dieser Anforderungen ergibt sich, dass der Senat schon länger an der Digitalisierung der Sozialen Wohnhilfen arbeitet, aber auch, dass kurzfristige Zwischenlösungen für die Ämter für Soziales derzeit nicht vorgesehen werden können.

6. Warum wurde kein kennzahlenbasiertes System etabliert, wie es bereits von Sozialstadträten vorgeschlagen wurde, um Bedarfe und Ressourcen regelmäßig zu überprüfen und anzupassen?

Zu 6.: Die fachkompetenten und praxisnahen bezirklichen Positionen zu Kennzahlen und Indikatoren fließen in den vorgenannten Zielvereinbarungsprozess zur Personalausstattung und Transferkostensteuerung ein (siehe dazu auch die Antwort zur Frage 1 und 2).

7. Wieso existieren so große Unterschiede in der Arbeitsbelastung zwischen Landesämtern (200 Fälle pro Mitarbeiter) und Bezirkssozialämtern (bis zu 400 Fälle)? Wie begründet der Senat diese Ungleichheit?

Zu 7.: Im Politikfeld Soziales steht auch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten LAF bei der Bewältigung von Aufgaben zur leistungsrechtlichen Versorgung und der Bereitstellung von Unterkunftsplätzen für geflüchtete Menschen infolge hoher Fallzahlen – ebenso wie die Bezirke – vor großen Herausforderungen, weshalb die formulierte Differenz der Fallraten nicht bestätigt werden kann.

Der Verwaltungsreformprozess und insbesondere die gegenwärtige qualitätssichernde und potenzialorientierte Aufgabenkritik greifen auch die Gesamtsituation der bezirklichen Ämter für Soziales und derjenigen Landesbehörden, die sozialgesetzliche Durchführungsaufgaben erbringen, auf.

8. Warum wurden die Sozialämter mit der Betreuung von Flüchtlingen aus der Ukraine betraut, statt diese Aufgabe an die Jobcenter zu übergeben, wie es bei anderen Flüchtlingen üblich ist? Welche Alternativen wurden geprüft, um diese Überlastung zu verhindern?

Zu 8.: Die leistungsrechtliche Zuordnung ist bundesgesetzlich geregelt und folgt dem aufenthaltsrechtlichen Status. Zum Zeitpunkt des Beginns des russischen Angriffs auf die Ukraine schloss § 1 Asylbewerberleistungsgesetz (AsylbLG) den Personenkreis nach § 24 Aufenthaltsgesetz (AufenthG) ein. Mit der Leistungsberechtigung nach dem AsylbLG ging der Leistungsausschluss im Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) einher. Da es sich bei diesem Personenkreis nicht um Asylsuchende handelte, lag die Zuständigkeit bei den bezirklichen Sozialämtern. Erst mit seiner späteren Herauslösung aus dem AsylbLG erhielt der Personenkreis nach § 24 AufenthG Zugang zu Leistungen nach dem SGB II und ging damit weitgehend in die Zuständigkeit der Jobcenter über.

9. Welche Maßnahmen plant der Senat, um den massiven Verlust an erfahrendem Personal zu stoppen, das aufgrund der unzumutbaren Bedingungen die Ämter verlässt?
10. Warum wurde bisher keine Belastungszulage oder andere Anreize eingeführt, um die Motivation der bestehenden Mitarbeiter zu stärken?

Zu 9. und 10.: Zunächst ist darauf hinzuweisen, dass die Personalverantwortung bei den Bezirken liegt.

Im Rahmen des Zielvereinbarungsprozesses zur Personalausstattung und Transferkostensteuerung der Berliner Ämter für Soziales sollen in die Mantelzielvereinbarung Fachsteuerungsziele aufgenommen werden.

11. Wieso gibt es immer noch keine funktionierende zentrale Übersicht über Unterbringungsplätze in Berlin, obwohl die langwierige Suche nach Unterkünften seit Jahren bekannt ist?

Zu 11.: Mit der Implementierung des Fachverfahrens zur Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung (FV GStU) in den Berliner Sozialämtern wird in diesem Jahr begonnen. Die Entwicklung des Fachverfahrens wurde durch die Corona-Pandemie und den Beginn des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine verzögert, weil diese Ereignisse die an der Produktentwicklung mitwirkenden Expert\*innen aus den Bezirken und dem LAF zwang, ihre Arbeitszeit vornehmlich in die Krisenbewältigung zu investieren. Ergänzend siehe hierzu die Ausführungen zu Frage 4 hinsichtlich der Anforderungen an die Einführung eines Fachverfahrens im Land Berlin.

12. Wie wird sichergestellt, dass der grundrechtsrelevante Anspruch auf Unterbringung erfüllt wird, wenn selbst am Vormittag keine Schlafplätze mehr verfügbar sind?

Zu 12.: Sollten für die ordnungsrechtliche Unterbringung von unfreiwillig obdachlosen Personen in ASOG-Unterkünften keine Plätze mehr zur Verfügung stehen, sind die Bezirke in der Verpflichtung, im Zuge der Gefahrenabwehr andere Unterbringungsmöglichkeiten zu finden (z.B. eine Zuweisung in Hostel- oder Hotelzimmer).

13. Warum wird die Lösung der Probleme auf den Haushalt 2026/27 verschoben, während die Krise jetzt akut ist?

Zu 13.: Mit der Entwicklung der erforderlichen digitalen Unterstützung wurde bereits begonnen, die Implementierung des Fachverfahrens GStU soll in diesem Jahre erfolgen. Auch die erforderlichen vorbereitenden Maßnahmen für die Digitalisierung der sozialen Wohnhilfen sind bereits in der Bearbeitung (siehe Antworten auf Frage 4/5 und 11).

14. Welche finanziellen Mittel wurden kurzfristig für 2025 bereitgestellt, um die Probleme anzugehen?

Zu 14.: Aus fachlicher Perspektive sind die sozialen Wohnhilfen unzureichend mit personellen Ressourcen ausgestattet.

Den Bezirken wurden im Zuge der Ukraine-Krise befristete Beschäftigungspositionen zur Verfügung gestellt. Diese sind inzwischen bis Ende des Jahres 2025 verlängert worden. Inwiefern diese auch in den sozialen Wohnhilfen oder in anderen Bereichen des Sozialamtes eingesetzt wurden oder werden obliegt den Bezirken im Rahmen ihrer Personal- und Ressourcenverantwortung.

Die Mittel für die Implementierung des FV GStU und für die allgemeine Digitalisierung der Sozialen Wohnhilfen sind für 2025 im Haushaltsplan veranschlagt.

Berlin, den 12. Februar 2025

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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