

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

vom 25. März 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. März 2025)

zum Thema:

**Erste wissenschaftliche Erkenntnisse für Berlin zur Nichtinanspruchnahme von
Grundsicherungsleistungen: Wie gehen Senat und Bezirke damit um? II**

und **Antwort** vom 8. April 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. April 2025)

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. 19/22106
vom 25. März 2025
über Erste wissenschaftliche Erkenntnisse für Berlin zur Nichtinanspruchnahme von
Grundsicherungsleistungen: Wie gehen Senat und Bezirke damit um? II

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

Vorbemerkung des Abgeordneten: Im Rahmen einer Fachveranstaltung der LIGA der Wohlfahrtsverbände und der Landesarmutskonferenz zur Nichtinanspruchnahme von Grundsicherungsleistungen wurden Erkenntnisse aus wissenschaftlichen Erhebungen vorgestellt sowie aus qualitativen Befragungen aus diversen Berliner Bezirken von Klient*innen von Jobcentern, Sozialämtern und Wohnungsämtern mit teils erschreckenden Ergebnissen.

1. 100% der befragten Personen in Lichtenberg und 90,9% der befragten Personen in Spandau beklagen einen problematischen Umgang mit Unterlagen durch die jeweiligen Sozialämter (hier geht es meist um fehlende Eingangsbestätigungen für eingereichte Unterlagen) während diese Quote in Reinickendorf und Marzahn-Hellersdorf „nur“ bei 66,7% liegt. Wie erklären sich die Sozialämter Lichtenberg und Spandau eine derart hohe Beschwerdequote?

Zu 1.: Zunächst ist festzuhalten, dass dem Amt für Soziales Lichtenberg und Spandau die Ergebnisse der o.g. Befragung bzw. Erhebung nicht vorliegen.

Die angesprochenen Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Lichtenberg:

„In Bezug auf die Frage eines regelmäßigen Versands von Eingangsbestätigungen ist es zutreffend, dass das Amt für Soziales Lichtenberg im Bereich Grundsicherung in aller Regel (ohne besonderes) Verlangen keine gesonderten Eingangsbestätigungen versendet. Diese Entscheidung ist bei ca. 6.000 laufenden Grundsicherungs-Fällen im Monatsdurchschnitt und laufenden sehr hohen Poststückzahlen sowie unterschiedlicher, teilweise auch doppelter oder dreifacher Zugangswege dem Bestreben nach Vermeidung zusätzlichen Verwaltungsaufwands wie auch erheblicher zusätzlicher Kosten geschuldet. Diese Praxis schließt im Übrigen eine Eingangsbestätigung im Einzelfall, z.B. auf Verlangen der betreffenden Person, nicht aus.

Die Priorität liegt im Amt für Soziales Lichtenberg in der zeitnahen Prüfung und dem möglichst schnellen Bearbeiten der Anliegen, so dass anspruchsberechtigte Personen zügig unterstützt werden können und ihren ggf. bestehenden Anspruch auf Grundsicherungsleistungen eingelöst erhalten. Ein generell vergleichsweise geringes Beschwerdeaufkommen scheint diesen Fokus zu bestätigen.“

Spandau:

„Da dem Bezirksamt weder die Befragung noch die Ergebnisse bekannt sind, kann dazu keine Aussage getroffen werden.“

2. 95,2% der befragten Personen aus Tempelhof-Schöneberg und 90,9% der befragten Personen aus Treptow-Köpenick beklagen eine unzureichende Erreichbarkeit der jeweiligen Sozialämter während diese Quote in Marzahn-Hellersdorf „nur“ bei 66,7% liegt und im Sozialamt Lichtenberg „nur“ bei 25%. Wie gestalten sich die Öffnungszeiten in den Sozialämtern Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick und inwiefern weichen die warum ab von den Sozialämtern in Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick?

Zu 2.: Die angesprochenen Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Tempelhof-Schöneberg:

„Das Amt für Soziales führt dienstags und donnerstags von 9:00 bis 12:00 Uhr eine offene Sprechstunde für alle Anliegen der Bürger und Bürgerinnen durch. Zusätzlich gibt es montags von 9:00 bis 12:00 Uhr eine Sprechstunde für Menschen, die aus Ukraine geflohen sind. Des Weiteren ist es möglich Termine zu vereinbaren. Anzumerken ist, dass Tempelhof-Schöneberg von der Bevölkerungszahl der drittgrößte Bezirk von Berlin ist. Zu den Abweichungen können keine Angaben gemacht“ werden.

Treptow-Köpenick:

„Die aktuellen Öffnungszeiten des Amtes für Soziales Treptow-Köpenick können der Website entnommen werden. Sie lauten derzeit wie folgt:

- Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Pflege, AsylbLG, Bestattungskosten: Mittwoch und Freitag 08:30 bis 10:30 Uhr
- Unterbringung und Mietschulden: Dienstag und Donnerstag 08:30 bis 12:00 Uhr
- Teilhabefachdienst: Donnerstag 09:00 – 12:00 Uhr

Bei der Gestaltung der Öffnungszeiten wurde sich nicht an den Öffnungszeiten der anderen Ämter orientiert, sondern an den personellen und räumlichen Gegebenheiten im Amt.

Die oben genannten Öffnungszeiten dienen der Durchführung von offenen Sprechstunden (also Vorsprachen ohne Termin). Neben den offenen Sprechstunden gibt es in einigen Arbeitsbereichen Telefonsprechzeiten. In allen Aufgabenbereichen des Amtes können Vorsprachen mit Termin an jedem Wochentag zwischen 6:30 und 19:30 Uhr vereinbart werden.“

3. 95,1% der Befragten Kunden im Sozialamt Tempelhof-Schöneberg und 86,4% aus dem Sozialamt Spandau beklagen den Umgang der Sozialämter beim Thema Geldleistungen (also z.B. die zügige Überweisung von Sozialleistungen bei vollständig vorliegenden Unterlagen, die zügige Bearbeitung von entsprechenden Anträgen insbesondere bei drohender Mittellosigkeit), während diese Quote „nur“ bei 60% im Sozialamt Reinickendorf liegt. Wie erklären sich die Sozialämter Tempelhof-Schöneberg und Spandau diese hohe Beschwerdequote und welche Maßnahmen sind geplant, um sicherzustellen, dass Geldleistungen zügig überwiesen werden?

Zu 3.: Die angesprochenen Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Tempelhof-Schöneberg:

„Das Amt für Soziales ist mit einer hohen Anzahl an Bearbeitungsrückständen konfrontiert. Die Gründe dafür sind vielfältig und haben bereits durch die Corona-Pandemie begonnen und haben sich nach dem Beginn des Ukraine-Krieges verstärkt. Es ist ausgesprochen schwierig geworden, für die Wahrnehmung der Aufgaben geeignetes Personal zu finden. Der

demografische Wandel sorgt dafür, dass erfahrende Mitarbeitende das Amt aus Altersgründen verlassen. Die fehlende Digitalisierung (Stichwort digitale Akte, Berechtigungsnachweis) und auch die regelmäßig auftretenden Probleme mit der anzuwendenden Fachsoftware OpenProsoz tragen erheblich zu Verzögerung der Bearbeitung bei.

Geldleistungen können erst erbracht werden, wenn der rechtliche Anspruch des Antragsstellenden geprüft ist. Der gesetzliche Rahmen und die entsprechende Rechtsanwendung gestaltet sich in den letzten Jahren zunehmend komplexer für die Sachbearbeitenden. Um dieser Situation zu begegnen, muss geeignetes Personal gefunden und eingearbeitet werden, damit auch die Fallzahlenquote der einzelnen Bearbeitenden reduziert werden kann. Sollte es aber nicht gelingen, den Digitalisierungsprozess weiter voranzubringen, wird es nicht zu einer spürbaren Verbesserung für die Bürger und Bürgerinnen kommen. Anzumerken ist hier, dass die z.B. Vorschriftensammlung der SenASGIVA nach dem hier bekannten Sachstand nicht mehr digital gepflegt werden kann, welches de facto einen Rückschritt bedeutet.“

Spandau:

„Da dem Bezirksamt weder die Befragung noch die Ergebnisse bekannt sind, kann dazu keine Aussage getroffen werden.“

4. Warum sticht das Sozialamt Tempelhof-Schöneberg bei dieser Befragung durch die Landesarmutskonferenz und der LIGA der Wohlfahrtsverbände häufig negativ hervor? Welche Maßnahmen hat das Sozialamt bisher ergriffen, um seine eigene Leistungsfähigkeit zu erhöhen? Welche konkreten Schritte plant der Sozialstadtrat in seinem Zuständigkeitsbereich, um die Arbeitsabläufe im Sozialamt zu verbessern als auch offene Stellen zügig nachzubeseetzen?

Zu 4.: Das Amt für Soziales Tempelhof-Schöneberg antwortet wie folgt:

„Die Befragungen und deren Ergebnisse sind hier nicht bekannt und können daher nicht bewertet werden.

Es ist aber einzuräumen, dass insbesondere in den Bereichen mit den meisten Leistungsempfangenden, nämlich Grundsicherungs- und Asylbewerberleistungen erhebliche Bearbeitungsrückstände bestehen, die mit dem vorhandenen Personal und den zur Verfügung stehenden technischen Hilfsmitteln nur schwer abzubauen sind. Der Gewinnung neuen Personals wie auch dem Halten des vorhandenen Personals in diesem Bereich (Sachbearbeitende wie Führungskräfte) wird daher die höchste Priorität beigemessen. Der Prozess der Personalgewinnung und insbesondere der Einarbeitung sind jedoch langwierig,

weswegen es derzeit lediglich gelingt, Personalabgänge zu kompensieren. Eine Steigerung der Einstellungen findet ihre Grenzen in den beschränkten Ausbildungs- bzw. Einarbeitungskapazitäten, wie auch bei geeigneten Bewerberinnen und Bewerbern. Die zu geringe Anzahl an Bearbeitenden für eine fortwährend steigende Zahl an Leistungsempfangenden, oder umgekehrt: eine zu hohe Aktenrate pro Mitarbeitenden, ist als grundlegendes Problem zu bewerten, welchem nur langfristig und kontinuierlich begegnet werden kann. Die zahlreichen Maßnahmen zur Umstrukturierung der Abläufe sind aufwändig, begleiten den Prozess des Personalaufwuchses jedoch lediglich. Die Notwendigkeit einer stärkeren Digitalisierung der Arbeitsabläufe wird gegenüber der verfahrensverantwortlichen Senatsverwaltung kontinuierlich eingefordert, bisher leider ohne wahrnehmbare Resonanz.“

5. 52,9% der befragten Personen im Sozialamt Neukölln und 52,4% der befragten Personen im Sozialamt Reinickendorf beklagen den Umgang des Sozialamts bei Anliegen zur Wohnungsanmietung, während dieser Wert in Tempelhof-Schöneberg „nur“ bei 14,3% liegt. Wie gewährleisten die Sozialämter Neukölln und Reinickendorf eine zügige Bearbeitung von Anträgen, bei denen es um die Anmietung von Wohnraum geht, wie viele dieser Anträge sind im vergangenen Jahr wie beschieden worden und welche Bedeutung hat dieses Thema für beide Sozialämter angesichts der hohen Zahl von Zwangsräumungen in Reinickendorf und Neukölln?

Zu 5.: Die angesprochenen Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Neukölln:

“Anliegen bzw. Anträge im Zusammenhang mit der Anmietung von Wohnraum werden im Amt für Soziales Neukölln bei der Bearbeitung grundsätzlich priorisiert, da das Zeitfenster für die Vorlage einer Zusicherung des Sozialhilfeträgers beim Vermieter bekanntermaßen in der Regel klein ist.

Wer während der Sprechstunde mit einem solchen Anliegen vorstellig wird, hat Aussicht darauf, unmittelbar eine schriftliche Zusicherung ausgehändigt zu bekommen, sofern alle Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Im Amt für Soziales werden keine Statistiken über ausgestellte bzw. abgelehnte Zusicherungen im Zusammenhang mit der Anmietung von Wohnraum geführt. Erfahrungsgemäß haben angesichts des für Mieter schwierigen Wohnungsmarktes ausgestellte Zusicherungen überwiegend nicht zur Folge, dass es zum Abschluss eines Mietvertrages kommt. Möglicherweise spielt die Marktlage, auf die das Amt für Soziales keinen Einfluss hat, bei der hohen Quote der Unzufriedenheit eine Rolle.“

Reinickendorf:

„Die personelle Ausstattung des Amtes für Soziales Reinickendorf ist im Hinblick auf die Steigerung der Leistungsempfangenden und Anliegen allein im Bereich der Leistungen der Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt von ca. 30 % in den letzten 10 Jahren als insgesamt unzureichend zu bezeichnen. Mit entsprechenden organisatorischen Änderungen im Jahre 2024 zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität wurde hier im Rahmen der Möglichkeiten gegengesteuert. Am 01.06.2024 startete die Eingangszone im Amt für Soziales. Hier erfolgt seitdem die Antragserstbearbeitung. Dennoch ist die Arbeitssituation weiterhin angespannt.

Eine statistische Erhebung zu Anträgen auf Wohnungsanmietung findet im Amt für Soziales Reinickendorf nicht statt, so dass hier keine Aussage getroffen werden kann.

Valide Zahlen über Zwangsräumungen im Bezirk Reinickendorf liegen im Amt für Soziales nicht vor.

Die Versorgung der Leistungsempfangenden mit angemessenem Wohnraum genießt absolute Priorität im Bereich der Materiellen Hilfen des Amtes für Soziales Reinickendorf. In diesem Kontext findet natürlich auch die Bearbeitung von Anträgen auf Mietkostenübernahmen und Mietkautionen besondere Beachtung.“

6. Wie wird in allen Sozialämtern Berlins sichergestellt, dass bereits eingereichte Unterlagen nicht im Amt „verloren gehen“?

- a) Wie ist in den Sozialämtern das Eingangsmanagement von eingereichten Unterlagen geregelt? Wie wird sichergestellt, dass hausintern Unterlagen nicht verloren gehen? Bekommt man in den Sozialämtern auf Wunsch hin eine schriftliche Eingangsbestätigung der eingereichten Unterlagen und sollte dies nicht der Fall sein, warum nicht?

Zu 6.a.): Die Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Lichtenberg:

„Durch die zentrale Poststelle des Bezirksamtes Lichtenberg erfolgt eine ämterspezifische Verteilung der analogen Post (hier: innerhalb des Hauses). Das Amt für Soziales verfügt über eine „amtseigene“ Poststelle, die dann die Weiterverteilung an die einzelnen jeweils zuständigen Kolleginnen und Kollegen vornimmt. Damit ist bei einem sehr großen Umfang des Postgutes regelmäßig eine hohe Qualität der Weiterverteilung gewährleistet.

Die digital eingehende Post im zentralen E-Mail-Postfach wird gleichermaßen durch die Poststelle des Amtes für Soziales per Mail verteilt. Sofern die Unterlagen nicht direkt

zuzuordnen sind, wird zuverlässig eine Klärung über die Teamassistenz des Fachbereiches vorgenommen.

Aufgrund des dauerhaft sehr hohen Arbeitspensums kann – zumindest bis zu einer weitgehenden Umstellung auf elektronische Postwege und damit dann ggf. verbundene Möglichkeiten der Erstellung automatisierter Empfangsbestätigungen - nicht in jedem Einzelfall eine Eingangsbestätigung versendet werden.“

Neukölln:

„Zunächst ist festzustellen, dass im Neuköllner Amt für Soziales keine Post verloren geht. Angesichts der täglich massenhaft per Briefpost und Fax eingehenden Schriftstücke und der immer weiter zunehmenden Übersendung von Unterlagen per E-Mail ist es allerdings nicht zu vermeiden, dass ein Teil der eingereichten Unterlagen erst mit einer gewissen zeitlichen Verzögerung den jeweils zuständigen Sachbearbeiter bzw. die Sachbearbeiterinnen oder deren Vertretung erreicht. Dies kann auch an einer unzureichenden Adressierung durch den Absender liegen, denn nicht selten ist ein Poststück weder mit einem Stellen- bzw. Geschäftszeichen versehen, noch hat der Absender den Namen der zuständigen Sachbearbeitung angegeben. Es wird dann zunächst geprüft, ob über eine Abfrage in der Fachsoftware OPEN/PROSOZ die Zuständigkeit festgestellt werden kann. Ist in OPEN/PROSOZ noch kein Fall angelegt worden, wird geprüft, ob sich anhand des Inhalts des eingegangenen Poststücks die Zuständigkeit feststellen lässt. Ist auch das nicht möglich, erfolgt eine Nachfrage beim Absender, sofern dem Poststück eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse zu entnehmen ist. Lässt sich auf keinem dieser Wege die Zuständigkeit klären, wird das Poststück nacheinander den einzelnen Arbeitsgruppen der Leistungssachgebiete zwecks Prüfung der Zuständigkeit zugeleitet. Führt auch dies zu keiner Klärung, es ist aber die Postanschrift des Absenders bekannt, so wird dieser per Briefpost um ergänzende Angaben zur Klärung der Zuständigkeit gebeten.

An diese Stelle soll nicht unerwähnt bleiben, dass diese in der Summe durchaus zeitaufwändigen Zuständigkeitsklärungen nicht etwa einer Post- oder Geschäftsstelle obliegen, sondern den Sachbearbeitern selbst, ebenso wie die Verteilung der gesamten im Amt für Soziales eingehenden Post.

Eingangsbestätigungen werden auf Wunsch der Antragsteller bzw. Leistungsberechtigten ausgestellt.“

Tempelhof-Schöneberg:

„Es ist bei der Vielzahl der Eingänge und Akten in Papierform nicht immer auszuschließen, dass die eingereichten Unterlagen nicht gleich direkt beim zuständigen Bearbeitenden vorliegen. Dies stellt aber eher die Ausnahme dar, da in der Regel der zuständige Bearbeitende auch die Posteingänge erhält. Unterlagen dürfen selbstverständlich nicht verloren gehen.“

Pankow:

„Generell ist anzumerken, dass Unterlagen nicht „verloren gehen“, sofern sie auf den üblichen Wegen und in gängigen Formaten – Briefpost, digitale Post oder Abgabe bei persönlicher Vorsprache - eingehen.

Per Briefpost eingehende Unterlagen werden durch die Poststelle in die Postfächer der zuständigen Sachgebiete verteilt. Digitale Post soll weitestgehend über Organisationspostfächer per E-Mail an die Bereiche adressiert werden und je nach Bereich entweder direkt von der Sachbearbeitung ausgedruckt und zur Akte genommen oder durch eine verantwortliche Person ausgedruckt und in die Postfächer der Sachbearbeitung verteilt werden.

Aufgrund der personellen Situation im Amt für Soziales werden i.d.R. keine schriftlichen Eingangsbestätigungen erteilt; im Einzelfall können die Sachbearbeitenden dennoch den Eingang bestätigen.“

Steglitz-Zehlendorf:

„Gehen Neuanträge im Bereich der Grundsicherungsleistungen ein, werden diese zunächst von einer zentralen Stelle der zuständigen Arbeitsgruppe erfasst. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten daraufhin eine automatisierte Eingangsbestätigung. Anschließend werden die Unterlagen an die jeweils zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter weitergereicht.

Bei der Nachreichung von Unterlagen zu bereits laufenden Anträgen erfolgt die Weiterleitung direkt an die zuständige Sachbearbeitung. In diesen Fällen erhalten die Bürgerinnen und Bürger auf Wunsch in der Regel ebenfalls eine schriftliche Eingangsbestätigung.“

Marzahn-Hellersdorf:

„Die Unterlagen gehen im Amt für Soziales des BA MH auf unterschiedlichen Wegen ein: Unterlagen mit Eingang über Postversand oder Hausbriefkasten

Die Unterlagen gehen an die zentrale Poststelle des Bezirks, wo sie einen Posteingangsstempel erhalten und nach Fachämtern sortiert werden. Von der zentralen Poststelle werden die Poststücke an den internen Dienst der Fachämter versandt. Der interne Dienst nimmt eine Zuordnung zu den Fachteams vor. Von den Teams werden die Unterlagen aus dem Postverteilungsraum geholt und dann dem jeweils zuständigen Mitarbeitenden zugeordnet.

Eingang durch Übergabe im Frontoffice

Die Mitarbeitenden des Frontoffice nehmen in der offenen Sprechstunde Unterlagen für alle Fachteams entgegen und übergeben diese im Anschluss an die jeweiligen Teamleiter:innen, die eine Zuordnung zum zuständigen Sachbearbeitenden vornehmen. Unterlagen können nicht "verloren gehen". Möglich ist bei der Menge der Posteingänge und der zum Teil ungenügenden Kennzeichnung der Zuständigkeit (Stellenzeichen des Mitarbeitenden oder Vorgangskennzeichen), dass zunächst eine falsche Zuordnung erfolgt. Dies wird spätestens bei Postsichtung durch den Sachbearbeitenden erkannt und die Post an die zuständige Stelle weitergeleitet.

Im Bezirk Marzahn-Hellersdorf wird in der offenen Sprechstunde auf Wunsch eine schriftliche Eingangsbestätigung ausgestellt.“

Spandau:

„Eingehende Unterlagen werden von der Poststelle an die zuständigen Sachgebiete weitergeleitet. Probleme im Zusammenhang mit verlorenen Poststücken treten nicht auf, wenngleich ein Verlust in Einzelfällen nie vollständig ausgeschlossen werden kann. Auf Wunsch werden Eingangsbestätigungen erteilt.“

Treptow-Köpenick:

„Im Amt für Soziales Treptow-Köpenick eingehende Papierpost wird von der amtsinternen Poststelle mit einem Eingangsstempel versehen und täglich in die zuständigen Arbeitsgruppen geliefert; eingehende E-Mails werden per E-Mail an die zuständige Stelle weitergeleitet. Bei Weiterleitung von Papierunterlagen mittels Hauspost werden die üblichen Postmappen verwendet.

Auf Wunsch wird eine Eingangsbestätigung versendet; bei Beschwerden ergehen generelle Eingangsbestätigungen.“

Mitte:

„Die Unterlagen können per Briefpost (postalisch oder Hausbriefkasten), Mail, Fax oder persönlich innerhalb der Sprechstunden eingereicht werden.

Auf Wunsch wird eine Eingangsbestätigung ausgehändigt bzw. übersandt.

Sofern eine postalische Übersendung erfolgt, wird diese von der zentralen Poststelle am Standort Rathaus Tiergarten an die einzelnen Standorte des Bezirksamtes weitergeleitet. Durch die eigene Poststelle des Amtes für Soziales Mitte erfolgt dann eine Feinsortierung und Weiterleitung in die entsprechenden Sachgebiete. Posteingänge per Mail oder Fax gelangen auf direktem Wege ins Amt für Soziales Mitte. Die Sachbearbeitungen sind angehalten, ihre Post täglich zu sichten und im Falle einer Nichtzuständigkeit zügig weiterzuleiten.

Grundsätzlich verlässt eingehende Post also nicht mehr das Amt und kann so per se nicht verlorengehen. Die Postmenge, welche täglich das Amt erreicht, ist jedoch so groß, dass es in seltenen Fällen vorkommt, dass eine falsche Sortierung der Postrückstände erfolgt und so die eingegangenen Unterlagen vorübergehend nicht aufgefunden werden. Im Rahmen der elektronischen Vorgangsbearbeitung (§ 22 GGO I Berlin) wird gegenwärtig erprobt, die Post elektronisch abzulegen, sodass eingehende Poststücke besser sortiert werden können und im Bedarfsfalle auch leichter zugänglich sind. Leider stellt das Land derzeit kein geeignetes Portal für die direkte elektronische Kommunikation mit Klientinnen und Klienten des Amtes zur Verfügung. Leistungserbringende, Rechtsanwaltskanzleien und gesetzlich Betreuende können über das besondere elektronische Behördenpostfach (beBPo) kommunizieren. Dieses ist jedoch nicht für das alltägliche Publikum geeignet. Eine Alternative wäre z.B. BundID (<https://id.bund.de/de>), eine Teilnahme soll weiterentwickelt werden.“

Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Im Amt für Soziales Charlottenburg-Wilmersdorf ist die Posteingangsverarbeitung durch die Aufbau- und Ablauforganisation, einer Geschäftsprozessbeschreibung sowie auf Grundlage der Gemeinsamen Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung – Allgemeiner Teil (GGO I) geregelt. Hierbei unterscheidet das Amt zwischen der manuellen und digitalen Posteingangsverarbeitung. Die amtsinterne Poststelle sortiert die über die Hauptpoststelle eingegangenen manuellen Unterlagen nach Empfängerkreis. Die Art des Schriftgutes entscheidet über die weitere Verfahrensweise.

In der Regel wird die Eingangspost geöffnet, entnommen, mit einem Eingangsstempel versehen und direkt in die Empfängerpostkisten verteilt. Die persönliche Auslieferung und Verteilung des vorbehandelten Posteingangs erfolgt ebenfalls regelmäßig durch die

amtsinterne Poststelle. Durch die organisatorischen Regelungen wird sichergestellt, dass die über die bezirkliche Hauptpost postalisch oder persönlich eingereichten Unterlagen unterbrechungsfrei den zur weiteren Bearbeitung zuständigen Empfänger erreichen. Digital in der Poststelle für Soziales eingegangene Unterlagen werden zuständigkeitsbegründend medienbruchfrei an die digitalen Gruppenpostfächer weiterverteilt. Zu bestimmten Sachverhalten wird dem Absender von Amts wegen eine Eingangsbestätigung übersandt. Aufgrund der Vielzahl der im Amt für Soziales eingehenden Unterlagen beschränkt sich dieser Service üblicherweise auf die Eingänge definierter Antragsvorgänge sowie eingereichte Widersprüche. Auf Wunsch der Kundin/des Kunden erhält dieser zu seinem eingereichten Antrag eine Eingangsbestätigung bzw. einen Eingangsstempel durch die Hauptpoststelle.“

Reinickendorf:

„Antragstellende haben im Rathaus Reinickendorf die Möglichkeit ihre Unterlagen in den Hausbriefkasten zu werfen. Zur Sicherung des Empfangs von Unterlagen wurde im Jahr 2024 im Amt für Soziales Reinickendorf im Bereich der Allgemeinen Sozialen Dienste ein separater Briefkasten angebracht. Dieser wurde von den Antragstellenden auch sehr gut angenommen. Zudem ist zu den Sprechzeiten, montags und donnerstags von 9 Uhr bis 13 Uhr, auch eine persönliche Abgabe von Unterlagen in der Eingangszone des Amtes für Soziales möglich. Im Einzelfall ist die Abgabe der Unterlagen gegen Empfangsbestätigung, allerdings nur während der Sprechzeiten, möglich.

Es gibt im Amt für Soziales Reinickendorf keine Erkenntnisse, dass Unterlagen (mehr als in sehr wenigen Einzelfällen) hausintern nicht weitergeleitet und/oder verschwunden wären.“

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Hier ist zwischen verschiedenen Übermittlungswegen zu unterscheiden:

- Schriftlich eingereichte Unterlagen (per Post): Diese gelangen zunächst in der bezirkszentralen Poststelle, werden dort mit einem Eingangsstempel versehen, den zuständigen Bereichen zugeordnet und per Hauspost verteilt.
- Persönlich eingereichte Unterlagen: Diese können entweder in den zentralen Briefkästen des Bezirksamtes oder in den Briefkasten der Erstanlaufstelle (EAS) des Amtes für Soziales eingeworfen werden. Sie werden von dort an die zuständigen Gruppen/Bereiche des Amtes für Soziales bzw. an die Sachbearbeitungen weitergegeben. Unter Umständen erfolgt auch eine Weiterleitung an andere zuständige Behörden. Auch eine persönliche Übergabe bei der Sachbearbeitung oder in der EAS ist möglich.

- Per E-Mail eingereichte Unterlagen: Diese gelangen in der Regel direkt bei der zuständigen Sachbearbeitung, wenn diese adressiert ist oder im Gruppenpostfach des Amtes für Soziales und werden dann entsprechend weitergeleitet.
- Faxeingänge: Diese werden bei Eingang im bezirklichen Eingangsfax ausgedruckt, wie schriftliche Übersendungen behandelt (siehe oben) und an die zuständige Gruppe bzw. Sachbearbeitungen weitergeleitet.

Die internen Abläufe sind klar strukturiert und verbindlich geregelt, um den sicheren Verbleib eingereicherter Unterlagen zu gewährleisten. Auch wenn diese Verfahren im Regelfall zuverlässig funktionieren, lässt sich ein Verlust von Unterlagen in seltenen Einzelfällen nicht vollständig ausschließen. In solchen Ausnahmefällen könnten gegebenenfalls Faktoren wie unklare bzw. fehlende Angaben zum Adressaten, temporäre personelle Engpässe oder Vertretungssituationen eine Rolle spielen.

Auf Wunsch wird eine schriftliche Eingangsbestätigung ausgestellt.“

- b) Welche Sozialämter verweigern die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen und warum?

Zu 6.b).: Die Ämter für Soziales Berlins antworten wie folgt:

Lichtenberg:

„Die Abgabe persönlicher Unterlagen ist im Amt für Soziales Lichtenberg unproblematisch möglich. Unterlagen können Montag bis Freitag zu den jeweiligen Öffnungszeiten direkt an der Anmeldung abgegeben werden; sofern die Anmeldung geschlossen ist, kann der auch außenliegend erreichbare Hausbriefkasten zu jeder Tages- und Nachtzeit genutzt werden.“

Neukölln:

„Die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen wird selbstverständlich nicht verweigert. Bei der Entgegennahme wird dann aber üblicherweise darauf hingewiesen, dass die Alternative besteht, Post in einen der Hausbriefkästen einzuwerfen.“

Tempelhof-Schöneberg:

„Die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen wird im Amt für Soziales nicht verweigert. Sollte im Eingangsbereich niemand zu dem Zeitpunkt zur Verfügung stehen, können jederzeit Unterlagen über den Pförtnerdienst abgegeben werden oder im Hausbriefkasten deponiert werden.“

Pankow:

„Die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen ist im Rahmen der öffentlichen Sprechstunden und im Zuge persönlicher Vorsprachen möglich. Außerhalb der Sprechzeiten wird auf die Briefkästen verwiesen.

Steglitz-Zehlendorf:

„Das Amt für Soziales in Steglitz-Zehlendorf verweigert die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen nicht. In der Regel verbleiben die Originale bei den Bürgerinnen und Bürgern. Die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter fertigen Kopien der erforderlichen Unterlagen an. Bei Bedarf wird den Bürgerinnen und Bürgern zudem eine gestempelte und unterschriebene Kopie zur Bestätigung der Übergabe ausgehändigt.“

Marzahn-Hellersdorf:

„Siehe Beantwortung der Frage 6.a).“

Spandau:

„Die Entgegennahme wird nicht verweigert.“

Treptow-Köpenick:

„Das Amt für Soziales Treptow-Köpenick verweigert die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen durch Mitarbeitende des Amtes nicht. Lediglich dem privaten Pfortendienst ist die Annahme untersagt. Dieser soll Bürgerinnen und Bürger an den amtlichen Briefkasten vor dem Dienstgebäude verweisen. Die Maßnahme dient dem abgesicherten Postgang der Unterlagen.“

Mitte: Keine Antwort

Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Das Amt für Soziales in Charlottenburg-Wilmersdorf verweigert BürgerInnen die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen nicht. In der Regel werden diese innerhalb der Sprechstunden persönlich entgegengenommen. Sofern im

Sprechstundenbetrieb eine persönliche Abgabe bei der direkt zuständigen Stelle terminlich nicht möglich ist, werden die Kunden gebeten, die jeweiligen Hausbriefkästen zu benutzen oder die Unterlagen persönlich bei der bezirklichen Hauptpoststelle abzugeben. Auf Wunsch erhalten Sie hier einen entsprechenden Eingangsstempel.“

Reinickendorf:

„Die Entgegennahme von persönlichen überbrachten Unterlagen ist im Amt für Soziales Reinickendorf grundsätzlich während der Sprechzeiten in der Eingangszone möglich. Aus Kapazitätsgründen werden Antragstellende auch auf die Nutzung des eigenen Briefkastens des Amtes für Soziales verwiesen.“

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Im Amt für Soziales Friedrichshain-Kreuzberg liegt weder ein Arbeitshinweis noch eine Weisung vor, die Entgegennahme persönlich überbrachter Unterlagen zu verweigern. Sofern die vorsprechende Person Unterlagen abgeben möchte, ist dafür zu den Sprechzeiten der EAS grundsätzlich Gelegenheit, außerhalb dieser stehen die oben erwähnten Briefkästen zur Verfügung. Darüber hinaus kann auch ein Termin mit der zuständigen Sachbearbeitung vereinbart werden.“

Berlin, den 08. April 2025

In Vertretung

Aziz Bozkurt

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