

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? III**

und **Antwort** vom 9. 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. 19/22107

vom 25. März 2025

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

---

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat teilweise nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort hat er daher die Bezirke um Stellungnahme zu den Frage 1., 1.a) und 3.a) gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend bei den jeweiligen Fragestellungen wiedergegeben.

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. Ein Aspekt, der die Nichtinanspruchnahme von Sozialleistungen begründet sind negative Erfahrungen von Personen mit Grundsicherungsstellen, z.B. aufgrund der langen Bearbeitungszeiten von Anträgen. Im Rahmen der Debatte bei o.g. Veranstaltung rückte die hohe Arbeitsbelastung in Berlins Sozialämtern in den Vordergrund.

1. Wie stellt sich der aktuelle Fallzahlschlüssel derzeit in Berlins Sozialämtern dar? Handelt es sich hierbei um den Fallzahlschlüssel ausgehend von den tatsächlich verfügbaren Personalstellen im Sozialamt (also ohne kranke MitarbeiterInnen bzw. unbesetzte Stellen) oder ist dies der Fallzahlschlüssel berechnet am Stellenplan (bitte pro Bezirk angeben)?

Zu 1.:

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Basierend auf den KLR-Auswertungen der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales (durch das Amt für Soziales, BA Neukölln) zum 31.12.2023 (letzter verfügbarer Stand) stellt sich der Fallzahlschlüssel für die Grundsicherung im Alter (Produkt 78407 „Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung“) wie folgt dar:

- Friedrichshain-Kreuzberg: 1:271
- Berlin (alle Bezirke): 1:278

Dieser Fallzahlschlüssel ist auf die auf das Produkt 78407 im Berichtsjahr gebuchten Vollzeitäquivalente zurückzuführen. Kranke Mitarbeitende und unbesetzte Stellen werden hier in der Regel nicht mitgezählt.“

Lichtenberg:

„Basierend auf den KLR-Auswertungen der Ämter für Soziales zum 31.12.2023 stellt sich der Fallzahlschlüssel für die Grundsicherung im Alter (Produkt 78407 „Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung“) wie folgt dar:

- Lichtenberg: 1:256
- Berlin (alle Bezirke): 1:278

Dieser Fallzahlschlüssel ist auf die auf das Produkt 78407 im Berichtsjahr gebuchten Vollzeitäquivalente zurückzuführen. Kranke Mitarbeitende und unbesetzte Stellen werden hier in der Regel nicht mitgezählt.“

Reinickendorf:

„Basierend auf den KLR-Auswertungen der Ämter für Soziales (durch das Amt für Soziales, BA Neukölln) zum 31.12.2023 (letzter verfügbarer Stand) stellt sich der Fallzahlschlüssel für die Grundsicherung im Alter (Produkt 78407 „Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung“) wie folgt dar:

- Reinickendorf: 1:279
- Berlin (alle Bezirke): 1:278

Dieser Fallzahlschlüssel ist auf die auf das Produkt 78407 im Berichtsjahr gebuchten Vollzeitäquivalente zurückzuführen. Kranke Mitarbeitende und unbesetzte Stellen werden hier in der Regel nicht mitgezählt. Ergänzend ist daraufhin zu weisen, dass die Fallzahlen Leistungen nach dem AsylbLG sehr volatil sind.

Insgesamt haben sich die Fallzahlen der Leistungsberechtigten Grusi/HzL in den Ämtern für Soziales des Landes Berlin in den letzten 10 Jahren um ca. 30 % erhöht, ohne dass hierfür ein adäquater Personalausgleich erfolgt wäre.“

Neukölln:

„Basierend auf den KLR-Auswertungen der Ämter für Soziales (durch das Amt für Soziales, BA Neukölln) zum 31.12.2023 (letzter verfügbarer Stand) stellt sich der Fallzahlschlüssel für die Grundsicherung im Alter (Produkt 78407 "Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung") wie folgt dar:

- Neukölln: 1:265
- Berlin (alle Bezirke): 1:278

Dieser Fallzahlschlüssel ist auf die auf das Produkt 78407 im Berichtsjahr gebuchten Vollzeitäquivalente zurückzuführen. Kranke Mitarbeitende und unbesetzte Stellen werden hier in der Regel nicht mitgezählt.“

#### Steglitz-Zehlendorf:

„Basierend auf den KLR-Auswertungen der Ämter für Soziales (durch das Amt für Soziales, BA Neukölln) stellt sich der Fallzahlschlüssel für die Grundsicherung im Alter (Produkt 78407 "Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung") zum Stand 31.12.2023 (letzter verfügbarer Stand) wie folgt dar:

- Steglitz-Zehlendorf 1:253
- Berlin (alle Bezirke) 1:278

Dieser Fallzahlschlüssel ist auf die auf das Produkt 78407 im Berichtsjahr gebuchten Vollzeitäquivalente zurückzuführen. Kranke Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unbesetzte Stellen werden hier in der Regel nicht mitgezählt. Die tatsächlichen Fallzahlen liegen unter Berücksichtigung der kranken MA und den unbesetzten Stellen bei deutlich über 300 Fällen. Es ist in den letzten 10 Jahren ein kontinuierlicher Anstieg an Fallzahlen von ca. 30 % zu verzeichnen.“

#### Treptow Köpenick:

„Im Aufgabengebiet Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt ist derzeit ein Fallzahlschlüssel von etwa 240/VzÄ festzustellen. Hierbei sind die vielen Krankheitsausfälle nicht berücksichtigt, sodass die tatsächlich zu bearbeitende Aktenrate noch deutlich höher ausfällt.“

#### Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Der Fallzahlschlüssel im Amt für Soziales Charlottenburg-Wilmersdorf liegt bei 1:316. Dieser ist kalkuliert mit tatsächlich verfügbaren Personalstellen - also ohne kranke MitarbeiterInnen bzw. unbesetzte Stellen. Im Verhältnis zum geplanten Fallzahlschlüssel 1:188 bearbeitet damit jede SachbearbeiterIn ca. 70 % mehr Fälle.“

#### Mitte:

„Im Amt für Soziales Mitte wird im Hinblick auf die Arbeitsbelastung keine Unterscheidung zwischen Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt vorgenommen.

Mit Stand 01.10.2024 werden im Amt 13.675 Fälle der Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt betreut.

Für die reine Sachbearbeitung von Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt stehen 39 VzÄ zur Verfügung.

Des Weiteren werden 11 VzÄ (inkl. Ukraine Mehrbedarf) des vergleichbaren mittleren Dienstes zur Bearbeitung von Publikumsanliegen und Unterstützung der Sachgebiete

eingesetzt. Für die Sachbearbeitung sind jedoch zum 01.04.2025 nur 31,72 Sachbearbeitungen tatsächlich verfügbar (unbesetzt, Elternzeit, dauerhaft erkrankt etc.). Durch eine hohe Fluktuation sind außerdem ständig Beschäftigte in der Einarbeitung, sodass von diesen noch kein volles Sachgebiet geführt werden kann.

Daraus ergibt sich, dass eine Vollzeitsachbearbeitung zum 01.04.2025 für 395 laufende Fälle verantwortlich ist. Selbst unter Anrechnung des mittleren Dienstes als vollwertige Sachbearbeitung liegt die Aktenlast noch immer bei laufenden 279 Fällen.

Bei dieser Betrachtung bleibt jedoch der Arbeitsaufwand für die Fluktuation der Fälle (beendete Fälle und Neufälle), Fälle mit nur einmaligen Leistungen oder Ablehnungen etc. unberücksichtigt. Die als realistisch angesehene und angedachte Fallzahl von 188 Vorgängen pro Sachgebiet beinhaltet jedoch auch dieses Aufgabenvolumen. Im Fachbereich 2 belief sich die Anzahl der Neuanträge im Jahr 2024 auf 2023 Fälle, von denen rund 60 % in den laufenden Bezug von Leistungen mündeten.“

#### Marzahn-Hellersdorf:

„Da die Frage aus den wissenschaftlichen Erkenntnissen für Berlin zur Nichtinanspruchnahme von Grundsicherungsleistungen resultiert, wird davon ausgegangen, dass sich die Frage nach dem Fallzahlschlüssel auf laufende Leistungen nach dem 3. und 4. Kapitel SGB XII richtet. Im Bezirk Marzahn-Hellersdorf liegt der Fallzahlschlüssel bei Vollbesetzung aller Stellen in den verantwortlichen Teams für diese Leistung bei etwa 150. Allerdings muss berücksichtigt werden, dass die gleiche Sachbearbeitung auch mit der Gewährung von Leistungen nach dem AsylbLG betraut ist. Unter Berücksichtigung des höheren Zeitaufwandes für die Gewährung von Leistungen nach dem AsylbLG liegt der Fallzahlschlüssel insgesamt bei etwa 200. Unter Berücksichtigung nicht besetzter Stellen und von Langzeitabwesenheit beträgt der Fallzahlschlüssel bei SGB XII Leistungen etwa 175 und unter Berücksichtigung der gleichzeitigen Aufgabe der Leistungsbewilligung nach dem AsylbLG etwa 235.“

#### Pankow:

„Aufgrund verschiedener Leistungsansprüche in den Leistungsbereichen des Amtes für Soziales - z.B. AsylbLG, Grundsicherung SGB XII, Hilfe zu Lebensunterhalt, Hilfe zur Pflege, Eingliederungshilfe für behinderte Menschen - mit unterschiedlich hohem Bearbeitungsaufwand ist eine pauschale Aussage zu einem einheitlichen Fallzahlschlüssel nicht möglich.

Festzustellen ist, dass Stand 11/2024 lediglich zwischen 53 und 71 Prozent der notwendigen Mitarbeitenden für 100 Prozent der zu erledigenden Aufgaben in den Leistungsbereichen tatsächlich zur Verfügung standen (Variante 1 der Fragestellung).“

### Tempelhof-Schöneberg:

„Aktuell gibt es keinen fundiert ermittelten Fallzahlschlüssel in den Ämtern für Soziales. Im Rahmen der Erarbeitung einer Mantelzielvereinbarung für die Berliner Sozialämter finden seit 2024 entsprechende Erhebungen mit Unterstützung des GPM Mitte statt, um genau diesen Fallzahlschlüssel für die verschiedenen Aufgabenbereiche in den Ämtern Soziales zu ermitteln. Mit belastbaren Ergebnissen wird Ende 2025 gerechnet.

Im Bezirk Tempelhof-Schöneberg haben Mitarbeitende der Grundsicherung und der Hilfe zum Lebensunterhalt zurzeit jeweils ca. 350 Fallakten. Die steigenden Fallzahlen haben unterschiedliche Ursachen.

In den letzten Jahren sind immer mehr Menschen auf die Grundsicherung im Alter angewiesen. Aufgrund der überdurchschnittlichen Erhöhung der Regelsätze 2024 sind beispielsweise mehr Menschen anspruchsberechtigt. Die Zahl der geflüchteten Personen im Rentenalter aus der Ukraine führen zu einem weiteren Anstieg der Leistungsberechtigten. Steigende Kosten wie Mieten einschließlich Energie- und Heizkosten führen dazu, dass Personen im Rentenalter sich vermehrt an das Amt für Soziales wenden. Auch statistisch nimmt im Bundesdurchschnitt die Zahl der Leistungsberechtigten über der Altersgrenze in den letzten Jahren deutlich zu.

Es ist zunehmend schwierig, geeignetes Fachpersonal zu finden. Des Weiteren hat dieser Arbeitsbereich aufgrund seiner sehr hohen auch psychischen Belastung eine erhebliche Fluktuation an Beschäftigten. Der Aufgabenbereich ist rechtlich komplex, sodass die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden - insbesondere von Quereinsteigerinnen und Quereinsteiger - nicht unter einem halben Jahr umzusetzen ist. Im Bezirk T-S stellt nur bedingt die Anzahl der vorhandenen Stellen einschließlich der zusätzlich zur Verfügung stehenden Beschäftigungspositionen die größte Herausforderung dar, sondern der erhebliche Fachkräftemangel. Personalstellen mit Führungsaufgaben sind noch schwerer zu besetzen. Den Stellenausschreibungen in den Leistungsbereichen wird daher seit längerem höchste Priorität eingeräumt, denn nur durch eingearbeitetes Personal wird es gelingen, die Fallzahlen pro Mitarbeitenden auf einen vertretbaren Umfang zu reduzieren.“

- a) Worauf geht der starke Anstieg des Fallzahlschlüssels in den Bezirken zurück?

### Friedrichshain-Kreuzberg:

„Die Auswertung der Fallzahlschlüssel für das Produkt 78407 wurde durch die Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales erstmalig zum 31.12.2021 erstellt. Die Fallzahlschlüssel entwickelten sich wie folgt:

	Friedrichshain-Kreuzberg	Berlin
31.12.2021	1:241	1:276
31.12.2022	1:285	1:301
31.12.2023	1:271	1:278

Die Zahlen deuten auf eine steigende Fallbelastung für die Mitarbeitenden der Ämter für Soziales hin.

Ergänzend ist die Personalgewinnung erheblich schwieriger und langwieriger geworden. Stellenausschreibungen müssen wegen fehlender qualifizierter und geeigneter Bewerbender teilweise mehrfach wiederholt werden. Hierdurch verlängern sich Vertretungs- und Belastungssituationen für die verbliebenen Sachbearbeitenden.

Ein Teil des steigenden Fallzahlenschlüssels im Jahr 2022 dürfte auf die Bewältigung des UKR-Fallzuwachses zurückzuführen sein (Buchung von Stellenanteilen auf das Produkt 80013 „Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz“).

Auch die Mengen auf dem Produkt 78407 steigen, wie aus einer nicht veröffentlichten Auswertung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales hervorgeht (vgl. Abbildung):

#### Produkt 78407 „Grundsicherung“, jährlich

Jahr	Mi	F-K	Pa	C-W	Sp	S-Z	T-S	Nk	T-K	M-H	Libg	Rdf	Berlin
2019	128.152	84.924	63.529	109.297	75.849	60.793	109.382	123.303	41.438	61.543	61.540	69.983	989.733
2020	131.526	86.481	64.466	113.662	78.774	62.833	112.311	126.096	42.266	63.378	63.533	72.546	1.017.872
2021	133.272	87.120	66.117	116.109	80.803	64.606	113.873	125.793	42.428	63.629	66.115	73.976	1.033.841
2022	136.613	88.407	68.954	120.169	83.363	67.416	115.819	127.390	44.162	67.527	68.704	75.880	1.064.404
%-Anstieg 2022 zu 2019	6,60%	4,10%	8,54%	9,95%	9,91%	10,89%	5,88%	3,31%	6,57%	9,72%	11,64%	8,43%	7,54%

Insgesamt haben sich die Fallzahlen der Leistungsberechtigten Grusi/HzL in den Ämtern für Soziales des Landes Berlin in den letzten 10 Jahren um ca. 30 % erhöht, ohne dass hierfür ein adäquater Personalausgleich erfolgt wäre.“

#### Lichtenberg:

„Die Auswertung der Fallzahlenschlüssel für das Produkt 78407 wurde durch die Amtsleitungsrunde Soziales erstmalig zum 31.12.2021 erstellt. Die Fallzahlenschlüssel entwickelten sich wie folgt:

	Lichtenberg	Berlin
31.12.2021	1:256	1:276
31.12.2022	1:281	1:301
31.12.2023	1:256	1:278

Ein Teil des steigenden Fallzahlenschlüssels im Jahr 2022 dürfte auf die Bewältigung des UKR-Fallzuwachses zurückzuführen.

Weitere Gründe für einen steigenden Fallzahlenschlüssel sind die teils demographisch, teils anders motivierten höheren Fluktuationen im Personalbestand. Die dadurch vorübergehenden Vakanzen führen zu anhaltenden Vertretungssituationen und wiederum bei Neueinstellungen nehmen Einarbeitungszeiten entsprechend einen zunehmend großen Raum ein. Zudem ist in den letzten Jahren ein stetiger latenter Mengenanstieg (ca. 3-4 % jährlich) in der Grundsicherung zu verzeichnen.“

Reinickendorf:

„Die Auswertung der Fallzahlenschlüssel für das Produkt 78407 wurde durch die Amtsleitungsrunde Soziales erstmalig zum 31.12.2021 erstellt. Die Fallzahlenschlüssel entwickelten sich wie folgt:

	Reinickendorf	Berlin
31.12.2021	1:332	1:276
31.12.2022	1:343	1:301
31.12.2023	1:279	1:278

Die o.g. Zahlen zeigen eine starke Fallbelastung für die Mitarbeitenden des Amtes für Soziales. Ergänzend ist die Personalgewinnung erheblich schwieriger und langwieriger geworden. Stellenausschreibungen müssen wegen fehlender qualifizierter und geeigneter Bewerber teilweise mehrfach wiederholt werden. Hierdurch verlängern sich Vertretungs- und Belastungssituationen für die verbliebenen Sachbearbeitenden.

Ein Teil des steigenden Fallzahlenschlüssels im Jahr 2022 dürfte auf die Bewältigung des UKR-Fallzuwachses zurückzuführen sein (Buchung von Stellenanteilen auf das Produkt 80013 „Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz“).

Auch die Mengen auf dem Produkt 78407 steigen, wie aus einer nicht veröffentlichten Auswertung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales hervorgeht (vgl. Abbildung):

*[siehe dazu die Tabelle zur Antwort 1 a von Friedrichshain-Kreuzberg auf Seite 6]*

Im 1. Quartal 2023 lagen die Gesamtfallzahlen pro Vollzeitsachgebiet der Teams der Materiellen Hilfen (Leistungen der Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt und nach dem AsylbLG) im Amt für Soziales Reinickendorf bei 588. Ein regelhafter Dienstbetrieb war nicht mehr gegeben. Durch organisatorische Maßnahmen und Stellenbesetzungen konnte dieser Wert im 1. Quartal 2024 auf 355 gesenkt werden. Zudem wurden über Fördermaßnahmen nach §§ 16 e, i SGB II, in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Reinickendorf, 5 zusätzliche Dienstkräfte für das Amt für Soziales Reinickendorf zur Unterstützung der Sachbearbeitung, zeitlich befristet für 2 Jahre, eingestellt. Trotz dieser Maßnahmen lässt auch der aktuelle Fallzahlenschlüssel eine ausreichende Bearbeitung der Einzelfälle nicht immer zu. Das führt zu einem deutlich erhöhten Beschwerdeaufkommen.“

Neukölln:

„Die Auswertung der Fallzahlenschlüssel für das Produkt 78407 wurde durch die Amtsleitungsrunde Soziales erstmalig zum 31.12.2021 erstellt. Die Fallzahlenschlüssel entwickelten sich wie folgt:

	Neukölln	Berlin
31.12.2021	1:256	1:276
31.12.2022	1:281	1:301
31.12.2023	1:265	1:278

Die Zahlen deuten auf eine steigende Fallbelastung für die Mitarbeitenden der Ämter für Soziales hin.

Ein Teil des steigenden Fallzahlschlüssels im Jahr 2022 dürfte auf die Bewältigung des UKR-Fallzuwachses zurückzuführen sein (Buchung von Stellenanteilen auf das Produkt 80013 "Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz")."

Steglitz-Zehlendorf:

„Die Auswertung der Fallzahlschlüssel für das Produkt 78407 wurde durch die Amtsleitungsrunde Soziales erstmalig zum 31.12.2021 erstellt. Die Fallzahlschlüssel entwickelten sich wie folgt:

*[siehe dazu die Tabelle zur Antwort 1 a von Friedrichshain-Kreuzberg auf Seite 6]*

Die kontinuierlich steigende Zahl von Leistungsberechtigten ist nach unserer Einschätzung auch auf strukturelle und demografische Entwicklungen zurückzuführen. Ein wesentlicher Faktor ist die zunehmende Altersarmut. Immer mehr ältere Menschen verfügen im Alter nicht über ausreichende finanzielle Mittel zur Sicherung des Lebensunterhalts. Darüber hinaus sind auch gesetzliche Veränderungen, insbesondere Anpassungen der Vermögensschongrenzen, zu berücksichtigen. Diese haben in der Praxis dazu geführt, dass ein größerer Personenkreis als leistungsberechtigt gilt, was sich ebenfalls in der steigenden Zahl der Leistungsfälle widerspiegelt. Nicht zuletzt hat die anhaltende Teuerungsrate – insbesondere bei Energie-, Wohn- und Lebenshaltungskosten – das verfügbare Einkommen und Vermögen erheblich geschmälert.“

Treptow Köpenick:

„Der Fallzahlschlüssel ergibt sich aus der Personalausstattung in Relation zu den Fallzahlen. Im Amt für Soziales erschwert die Budgetsituation die Schaffung von Stellen, um die Fallzahlensteigerungen der letzten Jahre auszugleichen.“

Charlottenburg-Wilmersdorf:

„In den vergangenen 3 Jahren sind aufgrund gesamtgesellschaftlicher Entwicklungen die Fallzahlen im Amt für Soziales Charlottenburg-Wilmersdorf um durchschnittlich ca. 10 % p. a. gestiegen. Dem Fallzahlenstieg folgte kein zusätzliches Personal. Daher steigen im Automatismus der Fallzahlschlüssel und insgesamt die Belastungen der Mitarbeitenden.“

### Mitte:

„Die Steigerung der Fallzahlen lässt sich in den Jahren vor 2020 zu fast gleichen Teilen auf das Erreichen der Altersgrenze und das Vorliegen einer vollen Erwerbsminderung zurückführen. Wobei davon rd. 80 % Rechtskreiswechselnde aus dem Jobcenter mit Leistungsbezug nach dem SGB II waren. Während der Coronapandemie gab es einen zusätzlichen Anstieg bei Anträgen auf Grundsicherung im Alter, da vermehrt Menschen Leistungen beantragen mussten, die vorher trotz Erreichen der Altersgrenze noch weiterhin ganz oder zusätzlich einer Erwerbstätigkeit nachgingen und diese nicht weiterführen konnten (z.B. Jobs im Hotel- und Gaststättengewerbe, die wegen der Kontaktbeschränkungen wegfielen). Letztendlich hat auch die Ukraine Krise zu einer weiteren Steigerung der Fallzahlen geführt. Hier sind sowohl die Anzahl der geflüchteten Personen als auch steigende Lebenshaltungskosten ursächlich.“

### Marzahn-Hellersdorf:

„Die steigenden Fallzahlen im Bereich des SGB XII haben ihre Ursache hauptsächlich im demografischen Wandel der Altersstruktur der Bevölkerung und in der Zuwanderung von Leistungsberechtigten aus Fluchtgebieten, insbesondere der Ukraine.

Im Fachbereich III wird Klient:innen mit Behinderungen Eingliederungshilfe nach SGB IX gewährt. Für diese Klient:innen werden auch die existenzsichernden Leistungen wie Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem SGB XII erbracht.

Ein Anstieg des Fallzahlschlüssels kann zum einen personenbezogene Gründe haben: Die gesetzlichen Renten reichen zur Deckung des Lebensunterhalts nicht (mehr) aus. Dies gilt sowohl für Altersrenten, aber insbesondere für die Renten wegen voller Erwerbsminderung (junge Erwerbsunfähige). Letztgenannte bilden die größte Fallgruppe, deren Renten in der Regel nicht für den Lebensunterhalt ausreichen. Vorrangige Leistungen wie Kindergeld, Einkommen aus Behindertenwerkstätten (oder auch Minijobs oder ehrenamtliche Tätigkeiten usw.) sowie Renten wegen voller Erwerbsminderung müssen daher häufig durch Leistungen des SGB XII ergänzt werden, um das notwendige Existenzminimum zu decken.

Insgesamt ist der Fallzahlschlüssel in Bezug auf Grundsicherungsleistungen im Fachbereich III jedoch relativ stabil, da dieser an die Plätze der Eingliederungshilfe gebunden ist.

Letztlich bezieht sich der Fallzahlschlüssel auf die geplanten Stellen (VZÄ), so dass die Zahlen in der Praxis noch höher sind, da die Fälle für unbesetzte Stellen, erkrankte Mitarbeiter:innen und Kolleg:innen, die hauptberuflich freigestellt werden müssen (Personalrat), aber auch Führungskräfte noch hinzukommen.“

### Pankow:

„Die Gründe für Anstieg der jeweils tatsächlichen Fallzahlschlüssel sind u.a.:

- Der Anstieg der Antragszahlen aus unterschiedlichen Gründen: niedriges Rentenniveau, Rechtsänderungen (z.B. Erhöhung Freibeträge, Angehörigenentlastung), Erhöhung der Pflegekosten sowohl in der ambulanten als auch im stationären Pflege), hohes

Mietpreisniveau bei Wohnungsknappheit, nachhaltige Auswirkungen des Krieges in der Ukraine,

- Eine hohe Fluktuation im Sozialamt, u.a. durch das Wegbewerben auf höher bewertete Stellen bei der Haupt- und Bundesverwaltung;
- Mehrbelastung der Mitarbeitenden durch ständige Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen aufgrund der eben genannten Fluktuation
- Die Nachbesetzung von Vakanzen gestaltet sich aus den genannten Gründen zunehmend schwierig, hinzu kommen altersbedingte Abgänge infolge des demografischen Wandels und Ausfälle durch Erkrankungen und Langzeiterkrankungen sowie durch Freistellungen bei Elternzeit oder Beschäftigtenvertretung, die ebenfalls nicht zeitnah neu besetzt werden können.“

#### Tempelhof-Schöneberg:

„Die Auswirkungen der Corona-Pandemie und des Ukraine-Krieges sowie des sich seit Jahren abzeichnenden Fachkräftemangels haben dazu geführt, dass immer weniger Beschäftigte immer mehr Fallakten zu bearbeiten haben. Durch die Überlastung der Bereiche sind auch hohe Krankheits- und Fehlzeiten bei den Beschäftigten festzustellen, welches wiederum zu einer weiteren Erhöhung des Arbeitsaufkommens führt. Der Stillstand in Bezug auf die Digitalisierung ist neben anderen negativen Auswirkungen auch in Bezug auf die Personalgewinnung ein erheblicher Nachteil, da eine Tätigkeit im Amt für Soziales insbesondere für junge Menschen perspektivisch nicht attraktiv ist.“

2. Die Sozialsenatorin hat im Ausschuss angekündigt an einer Zielvereinbarung mit den Sozialämtern zu arbeiten. Hierzu frage ich:
  - a) Was beinhaltet diese konkret?
  - b) Inwiefern beinhaltet diese Wünsche und Anliegen aus den Sozialämtern?
  - c) Zu wann soll diese in Kraft treten?
  - d) Wie weit ist die bisherige Zielvereinbarung in der Umsetzung?

Zu 2a):

Unter Federführung der SenASGIVA ist ein Zielvereinbarungsprozess gemeinsam mit den bezirklichen Ämtern für Soziales, der Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP) und der Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin) zur Optimierung der Personalausstattung und der Transferkostensteuerung in den bezirklichen Ämtern für Soziales gestartet worden. Im Rahmen dieses Zielvereinbarungsprozesses werden in den Fachmodulen Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt, Hilfe zur Pflege, Asylbewerberleistungsgesetz, Eingliederungshilfe und Hilfe zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten als Schlüsselbereiche materieller Hilfen Erhebungen zur Prozessbasierten Personalbedarfsermittlung PPBE vorgenommen; weiterhin fachliche Ziele, Indikatoren und Kennzahlen entwickelt sowie ein entsprechendes Controlling etabliert. Hierzu liegt bereits der Entwurf einer Mantelzielvereinbarung vor, die um die jeweiligen Fachmodule ergänzt wird.

Der Arbeitsprozess ist strukturiert durch eine Steuerungs-AG Zielvereinbarung, eine UAG Mantelzielvereinbarung und fünf Fach-AGen zu den o.g. Fachmodulen.

Zu 2b):

Der Rat der Bürgermeister hat in der Sitzung am 19.09.2024 die vom RdB-Ausschuss für Jugend, Gesundheit, Soziales und Bürgerdienste eingebrachte Vorlage zur Erarbeitung einer bezirksübergreifenden Zielvereinbarung für die Ämter für Soziales zur Konsolidierung und Steuerung der Personalsituation sowie der Transferkosten in Schlüsselbereichen materieller Hilfen unterstützend zur Kenntnis genommen.

Die SenASGIVA hat den Rat der Bürgermeister in der Sitzung am 20.03.2025 über den Umsetzungsstand zur Erarbeitung dieser Zielvereinbarung im Rahmen einer Vorlage zur Kenntnisnahme informiert.

Die Bezirke sind in den Steuerungs- und Facharbeitsgruppen innerhalb des Zielvereinbarungsprozesses auf Ebene der Leitungen und Fachexpert\*innen bezirklicher Ämter für Soziales sowie auf Fachexpert\*innenebene der bezirklichen Steuerungsdienste vertreten und gewährleisten engagiert die Einbeziehung bezirklicher Perspektiven zu Arbeitssituationen in den bezirklichen Ämtern für Soziales sowie zu Ressourcenbedarfen und Handlungserfordernissen.

Zu 2c):

Der Arbeits- und Abstimmungsprozess soll bis Ende 2025 abgeschlossen sein. Es ist vorgesehen, dass der bereits vorliegende Entwurf der Mantelzielvereinbarung bis Ende III. Quartal durch die fachspezifischen Ergebnisse der fünf Fach-AGen zu den jeweiligen Fachmodulen ergänzt und dann als Zielvereinbarungs-Paket für die beteiligten Senatsverwaltungen und alle Bezirke finalisiert wird. Dieses Zielvereinbarungs-Paket soll bis 2027 gelten; bei Veränderungsbedarf wird der Abschluss einer Folgezielvereinbarung angestrebt.

Zu 2d)

Die bisherige Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung und Weiterentwicklung der sozialen Wohnhilfen zum Themenfeld der Prävention zur Vermeidung von Wohnraumverlust wurde 2021 von den Bezirksämtern, der SenFin und der damaligen SenIAS erarbeitet. Die Laufzeit dieser Zielvereinbarung war bis zum 31.12.2023 vereinbart. Die bisherige Zielvereinbarung ist bis zum 31.12.2025 verlängert worden.

Für die erfolgreiche Umsetzung und Weiterentwicklung der Sozialen Wohnhilfen wurden konkrete Maßnahmen mit Meilensteinen in den vier Maßnahmenpaketen „Daten“, „Ressourcen“, „Standardisierung und Prozessoptimierung“ sowie „Fortentwicklung der Zielvereinbarung“ vereinbart. Bereits umgesetzte Maßnahmen werden durch die Zielvereinbarung unterstützt. Noch nicht beendete Maßnahmen werden weiterverfolgt, insbesondere die Digitalisierung der Fachstellen Soziale Wohnhilfen sowie die Prozessbasierte Personalbedarfsermittlung.

3. Der Senat hat bisher keine Maßnahmen ergriffen, um die Sozialämter strukturell zu entlasten und den Fallzahlschlüssel auf den geplanten Schlüssel 1:188 zu senken. Die ordnungsgemäße Arbeitsfähigkeit der Sozialämter ist nicht mehr vollständig gegeben. Mitarbeiter\*innen schieben Überstunden, um Anträge abzuarbeiten wie auf o.g. Diskussionsveranstaltung deutlich wurde.

- a) Wie viele Überstunden liegen in den einzelnen Ämtern vor? Bitte pro Sozialamt und Abteilung darstellen.
- b) Welche Maßnahmen wollen SenASGIVA und SenFin ergreifen, um den Fallzahlschlüssel in den Sozialämtern zu senken und die Sozialämter zu entlasten?

Zu 3a):

Friedrichshain-Kreuzberg:

„Der Schlüssel von 1:188 beruht auf einer Schätzung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales und ist nicht veröffentlicht. Im Rahmen der Arbeiten zu einer Zielvereinbarung Soziales wird der Fallzahlschlüssel derzeit auf der Grundlage detaillierter Prozesserhebungen ermittelt.

Die Überstunden der mit Grundsicherungsangelegenheiten maßgeblich befassten Bereiche betragen etwa:

Amt für Soziales Friedrichshain-Kreuzberg	Überstunden pro Mitarbeitenden in h (händische Erfassung, Mittelwert)
Materielle Hilfen	101
Teilhabefachdienst Soziales	76
Rechtstelle mit Kosteneinziehung und Unterhalt	37
Hilfe zur Pflege	36

Lichtenberg:

„Der Schlüssel von 1:188 beruht auf einer internen Schätzung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales und ist bislang nicht veröffentlicht bzw. landesweit geeint. Im Rahmen des von der SenASGIVA verantworteten und gemeinsam mit den Bezirken sowie der SenFin und der SenWGP geführten Prozesses zur Erarbeitung einer landesweiten Zielvereinbarung Soziales wird der Fallzahlschlüssel derzeit auf der Grundlage detaillierter Prozesserhebungen ermittelt.

Aufgrund einer erhöhten Fluktuation im Bereich Grundsicherung hat sich das Überstundenaufkommen bei den übrigen Kolleg:innen schätzungsweise um ca. 30 % erhöht. Im Vergleich zu Vorjahren bewegt sich damit das Überstundenniveau auf einen vergleichsweise hohen Level. Es ist aktuell in Lichtenberg zu hoffen, dass sich die Überstundensituation zum Ende des Jahres nach erfolgten Nachbesetzungen bzw. Neueinstellungen wieder auf ein normales Niveau reguliert.“

### Reinickendorf:

„Der Schlüssel von 1:188 beruht auf einer Schätzung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales zurück und ist nicht veröffentlicht. Im Rahmen der Arbeiten zu einer Zielvereinbarung Soziales wird der Fallzahlschlüssel derzeit auf der Grundlage detaillierter Prozesserhebungen ermittelt.

Im Amt für Soziales Reinickendorf liegen pro Mitarbeitenden durchschnittlich 56 Überstunden vor.

<i>Bereich des Amtes für Soziales Reinickendorf</i>	<i>Überstunden pro Mitarbeitenden in Stunden</i>
<i>Materielle Hilfen</i>	<i>111</i>
<i>Hilfe zur Pflege</i>	<i>11</i>
<i>Örtliche Betreuungsbehörde</i>	<i>50</i>
<i>Rechtstelle und Unterhalt</i>	<i>50</i>
<i>TeilhabeFachdienst</i>	<i>40</i>
<i>Fachstelle Soziale Wohnhilfe</i>	<i>29"</i>

### Neukölln:

„Im Amt für Soziales Neukölln liegen derzeit im Bereich der Grundsicherung (ohne Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz und Bestattungen gem. § 74 SGB XII) Überstunden im folgenden Umfang vor:

1. Gruppe mit 10 Mitarbeitenden inkl. GL: 195 Stunden und 55 Minuten.
2. Gruppe mit 12 Mitarbeitenden inkl. GL: 425 Stunden und 50 Minuten
3. Gruppe mit 10 Personen ohne GL: 98 Stunden und 54 Minuten.“

### Steglitz-Zehlendorf:

„Der Schlüssel von 1:188 beruht auf einer Schätzung der Arbeitsgemeinschaft der Amtsleitungen der Ämter für Soziales zurück und ist nicht veröffentlicht. Im Rahmen der Arbeiten zu einer Zielvereinbarung Soziales wird der Fallzahlschlüssel derzeit auf der Grundlage detaillierter Prozesserhebungen ermittelt.

Eine zentrale und systematische Erfassung der Überstunden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfolgt nicht. Die Überstunden werden von den jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eigenständig in analogen Zeiterfassungsbögen dokumentiert. Eine digitale Zusammenführung oder zentrale Auswertung dieser Erfassungen über alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinweg findet nicht statt. Allerdings sind die Führungskräfte im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht dazu gehalten, die Zeiterfassungsbögen ihrer Mitarbeiter monatlich zu sichten. Bei einer Überschreitung von mehr als 2.000 Minuten sind die Führungskräfte verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum zeitnahen Abbau des Zeitguthabens zu ergreifen und sicherzustellen, dass die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in vertretbaren Rahmen bleibt.“

Treptow-Köpenick:

„Mangels technischer Datenauswertungsmöglichkeit keine Angabe möglich.“

Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Für das Amt für Soziales Charlottenburg-Wilmersdorf kann für den Grundsicherungsbereich (Materielle Hilfen) festgestellt werden, dass mit Stand vom 31.12.2024 ein durchschnittliches Zeitguthaben von insgesamt 1.308,52 Minuten bzw. 22 Stunden je Mitarbeitenden des Bereiches bestand.“

Mitte:

„Im Fachbereich 2 („reine“ Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt, ohne HzP, Asyl, Unterbringung) beläuft sich die Mehrarbeit auf 2.595 Stunden und damit unter Berücksichtigung eines 8-Stunden-Arbeitstages auf 324 Tage.“

Marzahn-Hellersdorf:

„Gemäß Dienstvereinbarung sind maximal 80 Überstunden pro Vollzeitkraft zulässig. Führungskräfte sind gehalten, darauf hinzuwirken, dass diese Grenze nicht überschritten wird und auf den regelmäßigen Abbau gesammelter Überstunden zu achten.“

Pankow:

„Die Überstunden der Mitarbeitenden werden nicht kumuliert erhoben; bei einzelnen Mitarbeitenden liegt die Zahl im dreistelligen Bereich.“

Tempelhof-Schöneberg:

„Eine Auswertung aller in Papierform geführter Gleitzeitbögen der Beschäftigten ist in der Kürze der Zeit nicht möglich. Die Mitarbeitenden sind nach der bezirklichen Dienstvereinbarung zur flexiblen Arbeitszeit gehalten, eine bestimmte Anzahl von Überstunden nicht zu überschreiten. Sollte dies dennoch in den betreffenden Bereichen erfolgen, werden die Mitarbeitenden aufgefordert, diese durch freie Tage zu reduzieren. Dienstliche Anordnungen von Überstunden sind zu keiner Zeit erfolgt, da der Aufgabenbereich auch mit erheblichen psychischen Belastungen verbunden ist.“

Zu 3b):

Mittels der Prozessbasierten Personalbedarfsermittlung PPBE soll ein angemessener Umfang von Vollzeitäquivalenten Sachbearbeitung fachmodulspezifisch ermittelt werden, um valide Orientierungswerte für Zielaktenraten zu setzen und damit in eigenverantwortlicher bezirklicher Zuständigkeit eine Grundlage einen begründeten Rahmen für eine bedarfsgerechte Personalausstattung bilden zu können.

Für dieses Ziel werden in allen Fachmodulen Schätzworkshops zu mittleren Bearbeitungszeiten je Geschäftsprozess durchgeführt und notwendige Konsentierungen zu weiteren Komponenten der Prozessbasierten Personalbedarfsermittlung PPBE als Entscheidungsbedarfe in der Steuerungs-AG Zielvereinbarung bearbeitet.

Berlin, den 09. April 2025

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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