

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Taylan Kurt (GRÜNE)**

vom 17. Juni 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Juni 2025)

zum Thema:

Krise in Berlins Sozialämtern - Warum tut der Senat immer noch nichts?!

und **Antwort** vom 1. Juli 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 4. Juli 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. 19/22984
vom 17. Juni 2025
über Krise in den Sozialämtern – Warum tut der Senat noch immer nichts?!

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort hat er daher die Bezirke um Stellungnahme zu den Fragen 1., 4., 7., 8., 9., 11., 12., 15. Und 19. gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

Vorbemerkung des Abgeordneten: Seit Jahren türmen sich in Berlins Sozialämtern die Fallakten. Obwohl sich die Berliner Sozialamtsleiter*innen für einen Fallzahlschlüssel von 1:188 ausgesprochen haben, lag dieser vor etwa drei Jahren bei durchschnittlich 1:300 und liegt aktuell bei etwa 1:400.

Der aktuelle Jahresbericht des Berliner Polizei- und Bürgerbeauftragten führt aus, dass sich rund 50 % aller Meldungen an Herrn Oerke auf die desolante Situation in den Sozialämtern Berlins beziehen. Obwohl dieses Thema bereits mehrfach durch Abgeordnete gegenüber dem Senat parlamentarisch thematisiert wurde und es einen Offenen Brief der Berliner Sozialamtsstadträte an den Senat gab, hat die Berliner Landesregierung

bislang keine ausreichenden Maßnahmen ergriffen, um die Situation in den Sozialämtern tatsächlich zu verbessern.

Die Sozialsenatorin teilte vor einiger Zeit im Sozialausschuss mit, man befinde sich seitens des Senats in Gesprächen mit den Sozialstadträten, um eine Besserung der Lage zu erreichen.

1. Wie sieht der aktuelle Fallzahlschlüssel in Berlins Sozialämtern aus – ausgehend von den tatsächlich besetzten Personalstellen in den jeweiligen Sozialämtern – für folgende Leistungen: Wohngeld, Grundsicherung im Alter, Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG, Eingliederungshilfe und Hilfen zum Lebensunterhalt? Bitte stellen Sie dies pro Bezirk gesondert dar.

Zu 1.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Mitte:

Wohngeld	Grundsicherung im Alter und Hilfe zum Lebensunterhalt	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe
„kein Fallzahlschlüssel für Wohngeld bekannt: Pro VZÄ werden im Durchschnitt 640 Vorgänge bearbeitet“	„Im Amt für Soziales wird Grundsicherung und Hilfe zum Lebensunterhalt gleichwertig bei der Arbeitsbelastung berücksichtigt. Daraus ergibt sich, dass eine Vollzeit-Sachbearbeitung für 395 laufende Fälle verantwortlich ist (Stand 30.04.2025).“	„Nur Unterbringung Beseitigung Obdachlosigkeit (Produkt 80921): 33 (Stand 30.04.2025)“	„Leistungsgewährung für besondere Leistungen zur selbstbestimmten Lebensführung für Menschen mit Behinderungen (Eingliederungshilfe, Produkt 80992): 163 (Stand 30.04.2025)“

BA Friedrichshain-Kreuzberg

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
k.A.	1:261	1:45	1:211 (Leistungsgewährung)	1:188

BA Pankow

„Das Sozialamt Pankow beteiligt sich an der Erarbeitung einer landesweiten Zielvereinbarung Soziales. Verantwortet von SenASGIVA und in Abstimmung mit den Bezirken sowie der SenFin und der SenWGP werden bis Jahresende 2025 dabei auch Fallzahlenschlüssel (für die Bereiche Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt, Eingliederungshilfe, AsylbLG, § 67 SGB XII) auf der Grundlage detaillierter Prozesserhebungen zum tatsächlichen Bedarf ermittelt.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
1:300	1:280	1:135	1:180	1:280

BA Spandau

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
k.A.	230	130	150	24

BA Steglitz-Zehlendorf

Wohngeld	Grundsicherung im Alter und Hilfe zum Lebensunterhalt	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe
<p>„Wohngeld wird nicht als Leistung durch das Sozialamt erbracht, sondern vom Wohnungsamt, welches organisatorisch dem Amt für Bürgerdienste zugehörig ist. Für eine Betrachtung der Belastungssituation der Sozialämter ist die Angabe des hiesigen Fallzahlenschlüssels für Wohngeld daher nicht relevant.“</p>	<p>„Eine manuell durchgeführte Auswertung liegt für 07/24 vor. Zu diesem Zeitpunkt lag die Zahl der VZÄ (unter Berücksichtigung aller Teilzeiten) bei 17,12 Stellen (674,6 Stundenanteile). Die Zahl der in OPEN gezählten SGB XII-Fälle lag zu diesem Zeitpunkt bei 4598 Fällen, d.h. rd. 269 / VZÄ. Eine Trennung nach 3. und 4. Kapitel ist nicht möglich. In diese Berechnung ist jedoch die Vertretung von langfristig erkrankten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht berücksichtigt.“</p>	<p>„Zum Stichtag 23.06.2025 sind insgesamt 2.824 Personen durch die bezirkliche Soziale Wohnhilfe untergebracht worden, davon werden 1.799 Personen nach § 17 Abs. 1 ASOG untergebracht und 1.025 Personen werden in LAF-Unterkünften zugewiesen. Die Zuweisung der Fälle erfolgt durch 13 VZÄ in der Sozialen Wohnhilfe, wobei die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch sozialarbeiterische Beratung und Begleitung abdecken sollen, diesen Aufgaben unangemessen Raum geben können.“</p>	<p>„Im Teilhabefachdienst haben die Teilhabepfleger pro VZÄ 195 Fälle zu bearbeiten. Die Leistungskordinatoren haben ca. 200 Fälle in der Eingliederungshilfe (einschließlich Neuantragsbearbeitung)/VZÄ; davon beinhalten ca. 100 Fälle zusätzlich Leistungen nach dem 3. und 4. Kap. SGB XII.“</p>

BA Tempelhof-Schöneberg

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
k.A.	300-350	Nicht erfasst	250	300-350

BA Neukölln

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
k.A.	290,15	59,69	85,91	167,66

„Datengrundlage sind gebuchte Stellenanteile und Mengen pro Produkt (soweit Amt für Soziales erfasst). Daten der KLR-Auswertung Stand 31.12.2024. Durch kurz- und längerfristige Abwesenheiten kann es Zeiten mit notwendiger Vertretung weiterer Aktenraten geben, in denen eine Person für 900 Fallakten zuständig ist.“

BA Treptow-Köpenick

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
Nicht Soz	223 (besetzte Stellen von Langzeiterkrankten einbezogen)	k.A.	k.A.	k.A.

BA Marzahn-Hellersdorf

„Durch Ausbildung, Teilzeit oder Abwesenheit von Beschäftigten variiert die konkrete Aktenzahl. In Soz I + II hat jede Sachbearbeitung gerade im Durchschnitt um etwa 240 Akten (Grusi, HzL und AsylbLG), im THFD 1:188, Unterbringung wohnungsloser Personen rund 1:1.258, in der Eingliederungshilfe 1:59.“

BA Lichtenberg

„Unter Federführung der SenASGIVA erarbeiten die Bezirke, SenFin und die SenWGP gemeinsam eine Zielvereinbarung Soziales. Hierbei werden auch Fallzahlenschlüssel für die Bereiche Grundsicherung, Hilfe zum Lebensunterhalt, Eingliederungshilfe, AsylbLG, § 67 SGB XII ermittelt. Der Prozess soll zum Ende des Jahres 2025 abgeschlossen sein. Die künftige personelle Ausstattung der Ämter für Soziales soll sich dann an einem landesweiten Fallzahlenschlüssel (zu bearbeitende Fälle pro Dienstkraft) orientieren.“

„Es gibt beim Wohnungsamt im Amt für Bürgerdienste, ebenfalls Bezirksamt Lichtenberg, keine Fallzahlenschlüssel. Derzeit sind die Sachbearbeitenden in Lichtenberg für rd. 500 Vorgänge verantwortlich.“

BA Reinickendorf

Wohngeld	Grundsicherung im Alter	Unterbringung wohnungsloser Personen nach ASOG	Eingliederungshilfe	Hilfe zum Lebensunterhalt
128,27	470	506	314	288

2. Welche konkreten Schritte hat der Senat nach dem Vorliegen des Offenen Briefs der Sozialstadträte unternommen, um die Situation in den Sozialämtern zu verbessern?
- a) Wie viele diesbezügliche Treffen fanden explizit zu diesem Thema wann mit den Sozialstadträt*innen statt?
 - b) Welche der vom Senat beschlossenen Maßnahmen haben die Situation aktuell in welcher Form verbessert?

Zu 2. und 2.a):

Die Überlastung der bezirklichen Sozialämter war und ist dem Berliner Senat – vor und nach dem benannten offenen Brief – bekannt und es wird dementsprechend auf unterschiedlichen Ebenen und in diversen Gesprächs- und Arbeitskonstellationen bearbeitet. Diese sind teils geplant, finden aber zum Teil auch ohne terminliche Abstimmung statt. Zudem sind nicht alle Rücksprachen auf politischer Ebene dokumentiert. Allgemein kann gesagt werden, dass die Thematik in 1:1-Gesprächen, im Rahmen der Runde der Bezirksstadträte und im Lenkungsgremium effiziente Sozialausgabensteuerung thematisiert wurde. Die wesentliche Arbeit zur Verbesserung der Situation fand innerhalb der Arbeit im Rahmen der „bezirksübergreifenden Zielvereinbarung für die Ämter für Soziales zur Konsolidierung und Steuerung der Personalsituation sowie der Transferkosten in Schlüsselbereichen materieller Hilfen“ statt.

Für eine tragfähige und nachhaltige Zielvereinbarung wurde für die SenFin, die SenWGP, die SenASGIVA und die Bezirksämter im Rahmen des RdB Beschlusses im September 2024 der Arbeitsprozess für eine künftige Personalbemessung und Transferkostensteuerung definiert. Der Zielvereinbarungsprozess läuft auf Hochtouren, Bezirke und die genannten Senatsverwaltungen investieren in hohem Umfang Zeit, Fachwissen und Lösungsorientierung in den Zielvereinbarungsgremien, der Steuerungs-AG Zielvereinbarung und insbesondere den jeweiligen Fach-AGen.

Zu 2. b):

Für den Zielvereinbarungsprozess liegen derzeit Zwischenergebnisse vor.

Hervorzuheben ist, dass durch die, in der Erwartungshaltung der Finalisierung der Zielvereinbarung im Laufe des Jahres 2025, im September 2024 gegenüber den Bezirken gegebene Finanzierungszusicherung für die rund 155 Beschäftigungspositionen („Ukraine-BePos“) bis zum 31.12.2025, zusätzliche personelle Unterstützung für die Fallbearbeitung besteht.

3. Wie geht der Senat mit dem Jahresbericht des Bürger- und Polizeibeauftragten zur desolaten Situation in Berlins Sozialämtern um, und wie bewertet der Senat diesen?

Zu 3.:

Der Senat geht mit dem Jahresbericht des Bürger- und Polizeibeauftragten verantwortungsvoll und gründlich um. Der Bericht richtet sich an das Abgeordnetenhaus von Berlin und wird selbstverständlich durch die jeweils betroffenen Senatsverwaltungen zur Kenntnis genommen und bewertet. Die durch den Bericht angesprochene Situation in den bezirklichen Sozialämtern, sowie die kursorisch aufgezählten Gründe sind dem Senat bekannt. Der durch den Berliner Bürger- und Polizeibeauftragten jährlich erstellte Bericht ist eine wichtige Grundlage für die Bewertung der Qualität des Verwaltungshandelns.

4. Die desolate Arbeitssituation in Berlins Sozialämtern führt fast zwangsläufig dazu, dass hilfeschende Menschen den Staat verklagen müssen, um eine Bearbeitung ihrer Anträge zu erzwingen. Wie hat sich die Zahl der Klagen gegen die einzelnen Sozialämter in den letzten drei Jahren entwickelt, und worauf bezogen sich diese Klagen maßgeblich?

Zu 4.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Mitte:

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
386	480	430	306

„Die Verfahren beziehen sich auf Grundsicherung (hauptsächlich), Eingliederungshilfe, ASOG und Landespflegegeld.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
72	67	84	41

„Maßgebliche Inhalte: Klagen nach Widersprüchen / Beiladungen als ggf. weiterer Anspruchsgegner / Untätigkeitsklagen (35-50 %).“

BA Pankow

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
237	234	272	156

„Maßgebliche Inhalte: beziehen sich überwiegend auf die Leistungserbringung nach dem SGB XII.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
167	229	242	142

Maßgebliche Inhalte: „Überwiegend handelt es sich um Untätigkeitsklagen, die sich auf nicht fristgerecht bearbeitete Anträge und Widersprüche beziehen. Die anderen Klagen, nicht die Untätigkeit betreffend, bilden den gesamten Querschnitt aller Bereiche ab.“

BA Spandau

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
104	127	149	66

„Die Teilfrage "Worauf bezogen sich diese Klagen maßgeblich" kann nicht beantwortet werden.“

BA Steglitz-Zehlendorf

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
35	50	68	39

„Die Klagen wurden eingereicht, da das Amt aufgrund der desolaten personellen Besetzung und der Antragsflut mit der rechtzeitigen Bearbeitung der Anliegen der Bürgerinnen und Bürger nicht hinterhergekommen ist.“

BA Tempelhof-Schöneberg

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
341	408	679	330

„Die Klagegründe werden statistisch nicht erfasst. Eine händische Auszählung ist aufgrund der kurzen Zeit nicht möglich.“

BA Neukölln

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
a) 101 b) 40	a) 116 b) 62	a) 164 b) 87	a) 77 b) 39

Maßgebliche Inhalte: „a) behördliche Säumigkeit
b) inhaltlicher Streit“

Das Bezirksamt Neukölln erläutert seine Angaben wie folgt:

„a) Die Formulierung "verklagen, um eine Bearbeitung zu erzwingen" läßt den Eindruck entstehen, es seien nur Untätigkeitsklagen (§ 88 SGG) wegen ausstehender Bescheidung von Anträgen oder Widersprüchen gemeint.

b) Wenn dann aber einfach "Klagen" erfragt werden, scheinen doch wieder alle Arten gemeint zu sein (auch Anfechtungs-, Verpflichtungs- und Feststellungsklagen)

c) Die Frage, worauf sich diese Klagen "beziehen", müßte erklärt werden. Geht es um Klagearten oder um betroffene Produkte oder um Streitansätze?

d) Hier wird die Anzahl sämtlicher Klagearten mitgeteilt (für 2025 zum Stand 22.06.2025). Verfahren des einstweiligen Rechtsschutzes und Beiladungen sind nicht berücksichtigt.“

BA Treptow-Köpenick

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
142	159	209	105

Maßgebliche Inhalte: „SGB XII, AsylbLG, ASOG“

BA Marzahn-Hellersdorf

„Die Anzahl der Klageverfahren (inkl. Untätigkeitsklagen) ist in den letzten Jahren stabil geblieben. Die Klagen betreffen größtenteils Rechtsstreitigkeiten auf dem Gebiet des SGB XII (und dort vor allem das dritte, vierte und siebente Kapitel) und SGB II (Beiladungen), zu einem geringeren Teil auf dem Gebiet des SGB IX.“

BA Lichtenberg

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
87	68	81	36

„Eine besondere Schwerpunktproblematik bzw. eine markante Klagehäufung ist in Lichtenberg nicht zu verzeichnen.“

BA Reinickendorf

Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2022	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2023	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2024	Anzahl Klagen gegen Sozialämter 2025
171	279	283	193

Maßgebliche Inhalte: „vorgeblich unzutreffende Höhe der gezahlten Leistungen sowie insgesamt abgelehnte Leistungszahlungen.“

5. Welche politische Verantwortung sieht der Senat bei sich für den zunehmenden Frust von Antragsteller*innen gegenüber der Berliner Verwaltung und der daraus folgenden Staatskritik – vor dem Hintergrund, dass der Staat trotz Rechtsanspruch auf eine Sozialleistung nicht in der Lage ist, diese Leistung in einem vertretbaren Zeitraum zu bewilligen?

Zu 5.:

Der Senat ist verantwortlich für die Wahrnehmbarkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Verwaltungshandelns im Allgemeinen. Die zweistufige Berliner Verwaltung unterscheidet zwar zwischen einer regionalen und einer gesamtstädtischen Verantwortlichkeit, die politische Gesamtverantwortung trägt allerdings der Senat von Berlin, getragen durch die Entscheidungen des Abgeordnetenhauses von Berlin.

6. Gibt es eine Arbeitsgruppe zwischen dem Senat und den Sozialämtern, die sich regelmäßig trifft, um konkrete Vorschläge zu erarbeiten und zu vereinbaren, wie kurzfristig – trotz der angespannten Personalsituation in Berlins Sozialämtern – die Abläufe gestrafft und die Mitarbeiter*innen entlastet werden können? Wenn nein, warum wurde eine solche Arbeitsgruppe bisher nicht eingerichtet?
- a) Sofern es eine solche Arbeitsgruppe gibt: Ist neben SenASGIVA auch SenFin beteiligt? Wenn nein, warum nicht?

Zu 6.:

In der Arbeitsstruktur zum Zielvereinbarungsprozess findet regelmäßiger Fach- und Erfahrungsaustausch zu den Rahmenbedingungen und entsprechende – ggf. auch prozessuale – Gestaltungsmöglichkeiten in den bezirklichen Ämtern für Soziales statt. Ggf. geeignete Anpassungen zu Abläufen in den bezirklichen Ämtern für Soziales stehen im Rahmen bezirklicher Organisationszuständigkeiten.

Zu 6.a):

In der Arbeitsstruktur zum Zielvereinbarungsprozess ist SenFin beteiligt.

7. Inwiefern plant der Senat – angelehnt an die Ombudsberatung in Spandau – in jedem Bezirk eine Ombudsberatung an das Sozialamt anzubinden, um Klient*innen die Möglichkeit zu geben, sich bei Problemen dorthin zu wenden, Klagen gegen die Sozialämter zu vermeiden und Gerichte zu entlasten?
- a) Sofern dies geplant ist: Inwiefern beteiligt sich SenJust finanziell an den Kosten der Ombudsberatungen, da diese zur Entlastung der Gerichte beitragen?
 - b) Sofern dies nicht geplant ist: Warum bringt der Senat die Klient*innen der Sozialämter dadurch faktisch auf den Klageweg?

Zu 7., 7.a), 7.b):

Zur Schaffung von sogenannten Ombudsstellen in Anbindung an die Sozialämter liegen dem Senat keine Informationen vor. Bei der Ombudsberatung in Spandau handelt es sich um eine Beratung ausschließlich für den Zuständigkeitsbereich des ansässigen Jobcenters. Es sind verschiedene Beratungsmöglichkeiten in den Bezirken vorhanden, die kostenlose Rechtsberatung anbieten und/oder auch die Funktion einer vermittelnden Stelle wahrnehmen (z.B. Einrichtungen von Caritas, AWO u.ä.), unabhängig vom Inhalt der Beratung. Der Klageweg gegen Entscheidungen des Sozialamtes ist ein gesetzlich zugesichertes Rechtsmittel für jeden Betroffenen.

Die detaillierten Mitteilungen der Bezirksämter zu diesem Sachverhalt können der Anlage 1 entnommen werden.

8. Wie viele Stellen sind in Berlins Sozialämtern derzeit jeweils unbesetzt? Bitte stellen Sie dies pro Bezirk dar.

Zu 8.:

Die Bezirksämter haben hierzu Folgendes mitgeteilt:

		Anzahl der derzeit unbesetzten Stellen in den Sozialämtern
31	Mi	23,24
32	F-K	24
33	Pkw	22,5
34	C-W	34,5
35	Spd	14
36	S-Z	14,6 VZÄ
37	T-S	41
38	Nkn	„ - 4 Stellen sind vorübergehend frei (Mutterschutz) - 11 Stellen sind unbefristet frei und wurden auch bereits ausgeschrieben. Von diesen Stellen wurden: -4 bereits besetzt und befinden sich in der Beteiligung -3 Stellen werden mit unseren Nachwuchskräften besetzt“
39	T-K	12,5 (gesperrte Stellen nicht berücksichtigt)
40	M-H	17
41	Lbg	2 N.N. / 5 in Ausschreibung
42	Rdf	12,5 VZÄ/Stellen

Legende

31 Mi	Bezirksamt Mitte	37 T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
32 F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg	38 Nkn	Bezirksamt Neukölln
33 Pkw	Bezirksamt Pankow	39 T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
34 C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf	40 M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
35 Spd	Bezirksamt Spandau	41 Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
36 S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf	42 Rdf	Bezirksamt Reinickendorf

9. Seit Jahren haben Berlins Sozialämter Schwierigkeiten, offene Stellen zu besetzen. Welche weiteren Möglichkeiten bestehen – neben einer gemeinsamen Ausschreibung durch die gemeinsame Geschäftsstelle der Bezirke –, um die Stellenbesetzung zu beschleunigen?

Zu 9.:

Die Antwort, die auf den Rückmeldungen der Bezirke basiert, kann der Anlage 1 entnommen werden.

10. Gibt es rechtliche Möglichkeiten, aufgrund der faktischen Notlage in Berlins Sozialämtern durch politische oder juristische Feststellung dieser Notlage, die Arbeitsabläufe umzuorganisieren und die Verfahren zur Stellenbesetzung zu verkürzen?

Zu 10.:

Die Verfassung von Berlin (VvB) kennt keinen mit den Not- oder Ausnahmefallregelungen des Grundgesetzes vergleichbaren Artikel. Insofern entbehrt eine juristische Feststellung einer Notlage jeder Grundlage.

Eine politische Erklärung einer Notlage hat keine mittelbare oder unmittelbare Auswirkung auf andere Rechtsgrundlagen. Ob eine „faktische Notlage“ vorliegt ist Gegenstand der gegenwärtigen politischen Diskussion, an der der Senat sich beteiligt.

11. Wie viel Personal ist derzeit aus den Senatsverwaltungen oder anderen staatlichen Stellen in Berlins Sozialämtern abgeordnet, für welche Dauer, und ist geplant, die Dauer der Abordnungen zu verlängern?

Zu 11.:

Derzeit ist keine Abordnung aus den Senatsverwaltungen oder anderen staatlichen Stellen bekannt.

12. Aufgrund der desolaten Situation bleiben auch Fälle liegen, die früher intern als Notfälle priorisiert wurden. Welche Möglichkeiten gibt es, sogenannte „Notfallstraßen“ in den Sozialämtern einzurichten, um äußerst dringliche Anträge gezielt zu bearbeiten? Wie könnte ein entsprechendes Verfahren aussehen, um Notfälle zu bestimmen und gleichzeitig eine inflationäre Notfallbehandlung zu vermeiden?

Zu 12.:

Die Antwort, die auf den Rückmeldungen der Bezirke basiert, kann der Anlage 1 entnommen werden.

13. Welche weiteren Maßnahmen sind derzeit durch den Senat für dieses und das kommende Jahr geplant, um die Situation in Berlins Sozialämtern zu verbessern?

Zu 13.:

Bestandteil der bis zum Ende des Jahres 2025 vorliegenden Zielvereinbarung sollen Ergebnisse der Prozessbasierten Personalbedarfsermittlung PPBE für fachmodulspezifische Vollzeitäquivalente Sachbearbeitung und damit Orientierungswerte für Zielaktenraten werden, die in eigenverantwortlicher bezirklicher Zuständigkeit Grundlagen eines begründeten Rahmens für eine bedarfsgerechte Personalausstattung sein können.

Für die Fachstellen Soziale Wohnhilfe in den bezirklichen Ämtern für Soziales werden sich künftig Entlastungen durch die Einführung eines einheitlichen, digital gestützten

Fachverfahrens sowie die Umsetzung der Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung GStU ergeben. Mit der Umsetzung GStU entfällt mittelfristig die zeitaufwendige analoge Platzsuche zur ordnungsrechtlichen Unterbringung wohnungsloser Menschen. Das Fachverfahren GStU wird derzeit in den Bezirken eingeführt.

Die Ausschreibung für das Fachverfahren zur Digitalisierung der Sozialen Wohnhilfen ist Anfang Juni 2025 erfolgt.

14. Wie ist der aktuelle Sachstand zu den Digitalisierungsbestrebungen bezüglich der Arbeitstätigkeiten und -abläufe in Berlins Sozialämtern? Wie soll ProSoz bis wann weiterentwickelt werden, damit nicht nur die Zahlbarmachung von Hilfen digitalisiert wird, sondern eine vollständige digitale Aktenführung erfolgt?

a) Trifft es zu, dass der Senat entsprechende Mittel für die Digitalisierung gekürzt hat?

Zu 14.:

Die Prozesse in den Ämtern für Soziales werden kontinuierlich erhoben und optimiert. Die vollständige Digitalisierung der Ämter für Soziales ist weiterhin das Ziel der Landesregierung. Die Software OPEN des Herstellers PROSOZ Herten dient der Zahlbarmachung. Eine Weiterentwicklung zu einer Software für die digitale Aktenführung ist herstellerseitig nicht geplant. Hierzu steht im Land Berlin der Basisdienst Digitale Akte zur Verfügung. Eine möglichst medienbrucharmer Kopplung der Software mit dem Basisdienst ist bereits in Arbeit.

Zu 14.a):

Für die vom Abgeordnetenhaus beschlossene Auflösung der Pauschalen Minderausgaben wurden auch Mittel für die Digitalisierung herangezogen, deren Verausgaben in 2025 nicht gesichert war. Über die verfügbaren Mittel in 2026 und 2027 entscheidet der Haushaltsgesetzgeber.

15. Welche Pläne verfolgt der Senat angesichts der aktuellen Krise in den Sozialämtern, um die Arbeitsbedingungen vor Ort zu verbessern?

- a) Können Abläufe kurzfristig mithilfe digitaler Systeme – auch außerhalb des ITDZ – digitalisiert werden? Wenn nein, warum nicht?
- b) Ist die Einführung eines Terminmanagementsystems – wie in den Bürgerämtern – geplant, um die morgendlichen Warteschlangen zu reduzieren und die Präsenz auf Notfälle zu beschränken?
- c) Ist vorgesehen, dass Geflüchtete, die bisher in LAF-Unterkünften untergebracht waren und dort als Statusgewandelte entlassen werden, nicht mehr persönlich zur Antragstellung auf Unterbringung nach ASOG erscheinen müssen, sondern ein digitaler Austausch zwischen dem LAF und den Sozialämtern mit der betroffenen Person erfolgt, um die kurzfristige Wohnungslosigkeit zu vermeiden?
- d) Wird ein automatisches, digitales Unterlagenmanagement eingeführt, das sicherstellt, dass keine eingereichten Unterlagen mehr „verloren“ gehen und jederzeit nachvollziehbar ist, wo sich Unterlagen befinden?

Zu 15.:

Im Rahmen der Wahrnehmung der Aufgaben der bezirklichen Selbstverwaltung gestalten die Bezirke und ihre jeweiligen Behörden die Arbeitsbedingungen entsprechend der jeweiligen Bedarfe vor Ort.

Zu 15.a):

Die Einführung neuer Fachverfahren ist ein aufwändiger Prozess, in dem zahlreiche Anforderungen beachtet und ggf. gegeneinander abgewogen werden müssen. Der Abschluss eines solchen Prozesses bedarf infolgedessen entsprechende Zeit und Ressourcen.

Zu 15.b):

Die Antwort, die auf den Rückmeldungen der Bezirke basiert, kann der Anlage 1 entnommen werden.

Zu 15.c):

Soweit nach Abschluss des Asylverfahrens die Leistungsberechtigung nach dem Asylbewerberleistungsgesetz fortbesteht, überspielt das LAF den Leistungsfall elektronisch. Die Vorsprache im Sozialamt ist regelmäßig für die Beantragung von Leistungen erforderlich.

Personen, die nach einem positiven Abschluss ihres Asylverfahrens mit einem entsprechenden Aufenthaltstitel in die leistungsrechtliche Zuständigkeit des SGB II/XII wechseln und in die ordnungsrechtliche Zuständigkeit der Bezirke zur Vermeidung von Obdachlosigkeit übergehen, werden i.d.R. auf der Grundlage einer Rahmenvereinbarung zur Amtshilfe weiter durch das LAF untergebracht. Das zuständig werdende Jobcenter oder Sozialamt legt eine neue Fallakte an und erstellt die Kostenübernahme für die Kosten der Unterkunft. Es ist geplant, dass die Rahmenvereinbarung zur Amtshilfe für die Berliner Bezirke zur Unterbringung statusgewandelter Personen in LAF-Unterkünften schrittweise ab 2026 durch die Einführung der Gesamtstädtischen Steuerung der Unterbringung abgelöst wird. Die Vermeidung von Obdachlosigkeit wird durch die jeweiligen Ordnungsbehörden sichergestellt.

Zu 15.d):

Die Digitale Akte Berlin befindet sich in der Einführung für die Berliner Verwaltung.

16. Welche Pläne verfolgt der Senat, um Stellen in den Sozialämtern durch eine Höherstufung der Entgeltgruppen attraktiver für Bewerber*innen zu machen?

Zu 16.:

Die Bewertung von Stellen sowie die Eingruppierung von Tarifbeschäftigten richtet sich nach den einschlägigen tarifrechtlichen Vorschriften. Hierzu regelt die Anlage A zum TV-L (Entgeltordnung) in den Teilen I bis IV, welche Tätigkeiten für Beschäftigte in unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen nach welchen Entgeltgruppen zu bewerten sind, wenn diese der dauerhaft auszuübenden Tätigkeit entsprechen. Für die Beschäftigten mit verwaltungsspezifischen Tätigkeiten ist der Teil I der Entgeltordnung einschlägig, für die Beschäftigte der Sozialen Arbeit der Teil II Unterabschnitt 20.4.

Welche konkreten Tätigkeiten von den Beschäftigten in den Sozialämtern in Einzelnen wahrgenommen werden, welche formalen Anforderungen diese erfordern und wie sie folglich nach den Tätigkeitsmerkmalen der Entgeltordnung einzustufen sind, muss örtlich in den Dienststellen durch die bewertungszuständigen Bereiche ausschließlich anhand der entsprechenden tarifrechtlichen Vorschriften geprüft werden. Der Senat kann insofern keine „Pläne“ entwickeln, um die Entgeltgruppen attraktiver zu machen, da er das geltende Tarifrecht beachten muss.

17. Warum gibt es laut Aussage der Sozialsenatorin und des Finanzsenators – entsprechend dem Artikel der Berliner Morgenpost vom 14.06.2025 – noch keine Zusage, den Sozialämtern im kommenden Doppelhaushalt 2026/27 zusätzliche Stellen zur Verfügung zu stellen? Wie viele Stellen sind im Haushaltsentwurf etatisiert?

a) Sofern der Senat antwortet, man befinde sich noch im Beratungsverfahren und ich solle den Haushaltsbeschluss im Juli abwarten: Wie kommt es dann zur Aussage der beiden Senator*innen in der Morgenpost, wonach keine zusätzlichen Stellen im Haushaltsentwurf für das Abgeordnetenhaus vorgesehen seien?

Zu 17.:

Das Berliner Abgeordnetenhaus ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben Haushaltsgesetzgeber. Dementsprechend obliegt die Entscheidung über den Landshaushalt den Parlamentarier*innen.

Zu 17.a):

Die Aussagen beziehen sich damit lediglich auf Entwürfe des Haushaltsgesetzes. Welche Änderungen an diesen vorgenommen werden und wie die spätere vom Parlament beschlossene Fassung gestaltet ist, obliegt dem Berliner Abgeordnetenhaus.

18. Hat die Sozialsenatorin gegenüber dem Finanzsenator bzw. dem Regierenden Bürgermeister im Rahmen der „Chefgespräche“ zur Haushaltsaufstellung zusätzliche Stellen für Berlins Sozialämter angemeldet? Wenn nein, warum nicht?

Zu 18.:

Das Haushaltsplanaufstellungsverfahren der Bezirke wird unabhängig von der Planaufstellung für die Hauptverwaltungen durchgeführt. Verantwortlich für die Planaufstellung der Bezirke sind die jeweiligen Bezirksämter in Abstimmung mit der Senatsverwaltung für Finanzen. Es steht den einzelnen Senatsmitgliedern nicht zu Anmeldungen für Sach- oder Personalmittel der Bezirke vorzunehmen.

19. Wie viele Untätigkeitsklagen liegen derzeit gegen die Sozialämter in Berlin vor?

Zu 19.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

		Anzahl der vorliegenden Untätigkeitsklagen
31	Mi	106 (seit 01.01.2025)
32	F-K	15 (z.Zt.anhängig aus 2025)
33	Pkw	67
34	C-W	14 (anhängige Untätigkeitsklagen)
35	Spd	24
36	S-Z	39
37	T-S	136
38	Nkn	74
39	T-K	40
40	M-H	20 (In 2025)
41	Lbg	10
42	Rdf	61

Legende					
31	Mi	Bezirksamt Mitte	37	T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
32	F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg	38	Nkn	Bezirksamt Neukölln
33	Pkw	Bezirksamt Pankow	39	T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
34	C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf	40	M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
35	Spd	Bezirksamt Spandau	41	Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
36	S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf	42	Rdf	Bezirksamt Reinickendorf

20. Was unternimmt der Senat gegenüber der Bundesregierung, um sicherzustellen, dass der Übergang der Zuständigkeit für ukrainische Geflüchtete an die Sozialämter nicht kurzfristig, sondern über einen längeren Zeitraum erfolgt, um eine Überforderung der Sozialämter zu vermeiden? Wer aus dem Senat ist hierzu wann und gegenüber welchen Vertreter*innen der Bundesregierung vorstellig geworden?

Zu 20.:

Der Koalitionsvertrag auf Bundesebene enthält die Absicht, allen ab 01.04.2025 eingereisten und einreisenden aus der Ukraine geflüchteten Menschen lediglich Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz zu gewähren.

Eine derartige Änderung wird auch für die Leistungsbehörden in mehrfacher Hinsicht belastende Auswirkungen haben. Dabei spielt die Frage des zeitlichen Spielraums für eine vernünftige Umsetzung einer gesetzlichen Neuregelung eine große Rolle.

Die Länder haben bereits in der Vergangenheit dem Bund gegenüber auf Referentenebene verschiedentlich beklagt, dass für Änderungen, die organisatorischen Vorlaufes bedürfen, nicht ausreichend Zeit zwischen Verkündung des Gesetzes und Inkrafttreten eingeräumt worden ist.

Aktuell liegt noch kein Referentenentwurf zu der angekündigten Änderung vor, so dass die bestehenden Besorgnisse noch nicht konkret adressiert werden können.

Das Bundesministerium des Innern (BMI) ist am 26.05.2025 per E-Mail an die für Inneres zuständigen Länderministerien herangetreten, um sich im Zusammenhang mit der beabsichtigten Neuregelung über die praktische Herangehensweise im Rahmen der Registrierung von Geflüchteten aus der Ukraine informieren zu lassen.

Diese Gelegenheit haben die Senatsverwaltungen des Landes Berlin auch für einen Appell an das BMI auf Fachebene genutzt, einen Zeitraum von mindestens zwei Monaten zwischen Verkündung und Inkrafttreten des Gesetzes einzuräumen, da die aus der Ukraine geflüchteten Menschen im Leistungsbezug auf die nahtlose Gewährung von Leistungen zur Sicherung ihres Lebensunterhaltes angewiesen sind und die Änderung der Anspruchsgrundlage für die beteiligten Behörden mit erheblichem Arbeitsaufwand einhergeht. Die praktikable, rechtssichere und sozialverträgliche Umsetzung der Neuregelung sollte weiterhin oberstes Ziel sein.

Darüber hinaus hat sich Berlin bereits gemeinsam mit anderen Bundesländern mit dem BMAS auf Fachebene ausgetauscht und die wichtigen Fragen für den möglichen Rechtskreiswechsel adressiert. Insbesondere die Kostenerstattung durch den Bund an die Länder und Kommunen im Falle eines Rechtskreiswechsels ist hinterfragt worden. Aus arbeitsmarktpolitischer Sicht ist der Vorteil der Jobcenter, dass die Gewährung von Leistungen und die Vermittlung in Arbeit in einer Behörde erfolgt. Viele Ukrainerinnen und Ukrainer können sich mittlerweile eine Zukunft in Deutschland vorstellen. Es besteht daher die Gefahr im Falle der Betreuung im Asylbewerberleistungsgesetz, dass die Beratung und

Vermittlung in Arbeit nicht mehr zwingend erfolgt und die Menschen somit nicht für den Arbeitsmarkt zur Verfügung stehen. Es ist kritisch nachgefragt worden, wie sichergestellt werden soll, dass ukrainische Kundinnen und Kunden nicht nur Leistungen beziehen, sondern auch eine (verpflichtende) Beratung und Vermittlung in den Arbeitsmarkt erfolgt. Auch die Auswirkungen auf den Zugang zu Integrations- und Berufssprachkursen sind klärungsbedürftig.

Der Rechtskreiswechsel ist zudem im Rahmen der Bund-Länder-Arbeitsgruppe Eingliederung gemeinsam mit dem BMAS und den Ländern kritisch diskutiert worden.

Berlin, den 01. Juli 2025

In Vertretung

Aziz Bozkurt

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

7. Inwiefern plant der Senat – angelehnt an die Ombudsberatung in Spandau – in jedem Bezirk eine Ombudsberatung an das Sozialamt anzubinden, um Klient*innen die Möglichkeit zu geben, sich bei Problemen dorthin zu wenden, Klagen gegen die Sozialämter zu vermeiden und Gerichte zu entlasten?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
31	Mi	<p>Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant.</p> <p>"Das Bezirksamt Mitte verfügt über ein unabhängiges Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement (https://www.berlin.de/ba-mitte/service/beschwerdecenter/zentrales-impuls-und-beschwerdemanagement/artikel.1484178.php). Das Beschwerdecenter dient als Koordinationsstelle zwischen Bürgerinnen/Bürgern und zuständigen Fachbereichen im Bezirksamt Mitte von Berlin. Alle eingehenden Anliegen, Beschwerden und Impulse werden geprüft, konsequent nachverfolgt sowie zur kontinuierlichen Verbesserung (des Dienstleistungs- und Serviceangebots) des Bezirksamts Mitte anonymisiert erfasst und ausgewertet. Alle Anliegen können persönlich, telefonisch, schriftlich per Brief, per E-Mail oder über ein Online-Kontaktformular geschildert werden."</p>
32	F-K	<p>Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant.</p> <p>"Die Beratung erfolgt in der Erstanlaufstelle des Amtes für Soziales sowie telefonisch oder per E-Mail. Darüber hinaus gibt es im Bezirk ein Netzwerk an Beratungsstellen Freier Träger. Diese sind mit dem Bezirk sehr gut vernetzt (jährlicher Austausch mit dem Bezirk).</p> <p>Das Amt für Soziales verfügt über ein Beschwerdemanagement. Jede Beschwerde wird formalisiert erfasst, bearbeitet und bewertet. Die Beschwerdeführenden erhalten in jedem Fall eine qualifizierte Rückmeldung des Amtes.</p> <p>Auf einem Kontaktformular der Website des Amtes für Soziales haben Personen darüber hinaus die Möglichkeit, online Kritik</p>
33	Pkw	<p>Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant.</p> <p>"Finanzierung einer 'Allgemeinen unabhängigen Sozialberatungsstelle'"</p>
34	C-W	"Die Planungen des Senats sind nicht bekannt."
35	Spd	<p>Es ist keine Ombudsberatung vorhanden, eine Planung ist nicht bekannt.</p> <p>"Kann aus bezirklicher Sicht nicht beantwortet werden.</p> <p>Bei der Ombudsberatung in Spandau handelt es sich um eine Beratung ausschließlich für den Zuständigkeitsbereich des ansässigen Jobcenters."</p>
36	S-Z	<p>Zur Einrichtung einer Ombudsberatung im Amt für Soziales sind uns derzeit keine Planungen bekannt. Uns liegen auch keine belastbaren Informationen zur Arbeitsweise oder Wirksamkeit der Spandauer Ombudsberatung vor, sodass wir die möglichen Vorteile einer derartigen Stelle nicht beurteilen können."</p>

7. Inwiefern plant der Senat – angelehnt an die Ombudsberatung in Spandau – in jedem Bezirk eine Ombudsberatung an das Sozialamt anzubinden, um Klient*innen die Möglichkeit zu geben, sich bei Problemen dorthin zu wenden, Klagen gegen die Sozialämter zu vermeiden und Gerichte zu entlasten?

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:	
37	T-S Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant. "Das Amt für Soziales verfügt über eine Beschwerdestelle, die direkt bei der Amtsleitung angesiedelt ist. Des Weiteren kann der allgemeine Sozialdienst des Amtes Bürgerinnen und Bürger im Amt oder auch in ihrer Häuslichkeit beraten. Bürger und Bürgerinnen lassen sich auch regelmäßig hinsichtlich ihrer Anliegen von den zuständigen Sachbearbeitenden und in schwierigen Angelegenheiten von den Gruppenleitungen beraten. Die bezirkliche Unabhängige Sozialberatung, die vom Land finanziert wird, nimmt diese Aufgabe zusätzlich wahr. Der Klageweg, insbesondere für Untätigkeitsklagen, wird in der Regel dann beschritten, wenn die Bearbeitung sich zeitlich erheblich verzögert. Hier würde eine Ombudsberatung nur bedingt Einfluss nehmen können. Sollte dafür konkret ausfinanziertes Personal für das Sozialamt zur Verfügung gestellt
38	Nkn Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant. "Die stellenwirtschaftlichen Voraussetzungen liegen nicht vor. Zudem beschleunigt eine solche Ombudsstelle die
39	T-K Keine Angaben
40	M-H "Eine Ombudsberatung ist nicht geplant. Bei Unstimmigkeiten aufgrund von Entscheidungen in der Sachbearbeitung ist eine klärende Nachfrage bei der Sachbearbeitung im Regelfall hilfreich. Dabei können bereits viele Unklarheiten beseitigt werden. Sollten in der Folge weiterhin Entscheidungen nicht nachvollzogen werden können, so bleibt den Antragstellenden die Möglichkeit des Widerspruchs. Im Zuge des Widerspruchsverfahrens wird der Sachverhalt von einer weiteren Stelle unabhängig geprüft."
41	Lbg Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant. "Es bestehen verschiedene Möglichkeiten der sozialen Beratung und Unterstützung innerhalb des Amtes selbst oder auch in freier Trägerschaft, die auch eine Überprüfung ggf. strittiger oder unverständlicher Leistungsentscheidungen ermöglichen. Die Einrichtung einer zusätzlichen Ombudsberatung erscheint nicht erforderlich."
42	Rdf Es ist keine Ombudsberatung vorhanden oder geplant. "Da vor dem Klageverfahren der Beirat für Sozialhilfeangelegenheiten mit externen Fachleuten einbezogen wird, besteht bereits eine unabhängige Überprüfung. Angesichts der aktuellen angespannten Arbeitssituation in den Sozialämtern muss die Priorität auf die Gewährleistung der Leistungsfähigkeit liegen."

Legende

7. Inwiefern plant der Senat – angelehnt an die Ombudsberatung in Spandau – in jedem Bezirk eine Ombudsberatung an das Sozialamt anzubinden, um Klient*innen die Möglichkeit zu geben, sich bei Problemen dorthin zu wenden, Klagen gegen die Sozialämter zu vermeiden und Gerichte zu entlasten?

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:	
31 Mi	Bezirksamt Mitte
32 F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
33 Pkw	Bezirksamt Pankow
34 C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf
35 Spd	Bezirksamt Spandau
36 S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf
37 T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
38 Nkn	Bezirksamt Neukölln
39 T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
40 M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
41 Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
42 Rdf	Bezirksamt Reinickendorf

9. Seit Jahren haben Berlins Sozialämter Schwierigkeiten, offene Stellen zu besetzen. Welche weiteren Möglichkeiten bestehen – neben einer gemeinsamen Ausschreibung durch die gemeinsame Geschäftsstelle der Bezirke –, um die Stellenbesetzung zu beschleunigen?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
31	Mi	- "Ähnliche Aufgaben werden bei gleichen formalen Voraussetzungen und gleicher Wertigkeit als Sammelausschreibung veröffentlicht." - "Sofern in einem Ausschreibungsverfahren keine Besetzung erfolgen konnte und die Ausschreibung noch keine 6 Monate her ist, wird eine zeitgewinnende Wiederveröffentlichung ausgelöst."
32	F-K	- "Vereinfachung / Verschlanung des gesamten Ablaufes: Bereinigung von Schnittstellenproblemen (zu viele Schnittstellen, die vor, im Zuge und nach einem Auswahlverfahren zu beteiligen sind)" - "Nachwuchskräftequalifizierung auf breiter Basis: die lange Dauer liegt zu einem Teil auch an der Schwierigkeit der Akquise geeigneten Fachpersonals"
33	Pkw	- "Erhöhung der Ausbildungsquote vgl. erstes Einstiegsamt der Laufbahngruppe 2 der Laufbahnfachrichtung allgemeiner Verwaltungsdienst. (insb. Stadtinspektor:innen a.P. Trainee, Dual Studierende)" - "Einsatz von Werkstudierenden (Gewinnung / Bindung qualifizierter Fachkräfte)"
34	C-W	"Für den Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf gibt es für die Stellenbesetzungen einzelner Aufgabengebiete eine Dauerbeteiligung mit den Beschäftigtenvertretungen. Dies führt zu einer deutlichen Verkürzungszeit der gesamten Stellenausschreibung, da vakante Stellen unmittelbar erneut veröffentlicht werden können. Es handelt sich hierbei um die folgenden Aufgabengebiete: "Sachbearbeitung Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung und Hilfe zum Lebensunterhalt", "Sachbearbeitung Grundsicherung mit Asylbewerberleistung" sowie "Sozialarbeit im Sozialdienst für Erwerbsfähige und Soziale Wohnhilfe"."
35	Spd	"Der Stellenbesetzungsprozess wurde innerhalb des Bezirks hinreichend beleuchtet. Alle beteiligten Stellen arbeiten zügig an den Verfahren. Allenfalls die Rechtsmittelfrist für nicht ausgewählte Bewerbende führt zu intransparenten Verzögerungen."

9. Seit Jahren haben Berlins Sozialämter Schwierigkeiten, offene Stellen zu besetzen. Welche weiteren Möglichkeiten bestehen – neben einer gemeinsamen Ausschreibung durch die gemeinsame Geschäftsstelle der Bezirke –, um die Stellenbesetzung zu beschleunigen?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
36	S-Z	<p>"In Steglitz-Zehlendorf besteht eine enge Zusammenarbeit des Amts für Soziales mit dem Zentralen Bewerberbüro (ZBB). Dazu zählten in der Vergangenheit auch Gespräche auf Leitungsebene, um die Prozesse zu durchleuchten und ggfs. zu optimieren. Als positiv hat sich die Benennung einzelner verantwortlicher Ansprechpartner seitens des ZBBs für das Amt für Soziales erwiesen. Zuvor arbeitete das Amt mit wechselnden Ansprechpartnern. Auch werden Fragenkataloge und Termine für Auswahlgespräche zwischen beiden Bereichen bereits sehr frühzeitig festgelegt, so dass nach Ausschreibungsende zeitnah Einladungen zu Auswahlgesprächen versandt werden können.</p> <p>Darüber hinaus werden die Stellenbesetzungsverfahren durch gesetzlich vorgeschriebene und faktisch durchaus berechnete Beteiligungsverfahren der Beschäftigtenvertretungen natürlich etwas verzögert."</p>
37	T-S	<p>-"Im Amt für Soziales wurden bereits alle Möglichkeiten ausgeschöpft, ein reguläres Verfahren zur Stellenbesetzung unter Einhaltung aller Vorgaben durchzuführen. Die Verfahrensdauer einer Stellenbesetzung ist von allen beteiligten Akteuren abhängig. Inwieweit dort weitere Maßnahmen zur Beschleunigung möglich wären, kann hier nicht beurteilt werden."</p> <p>-"Die Querschnittsbereiche benötigen mehr Personal, weil die Verweildauer auf Stellen abgenommen hat und für eine Stelle teilweise mehrere Verfahren durchgeführt werden müssen, um geeignetes Personal zu finden."</p>
38	Nkn	<p>"Ein Stellenbesetzungsverfahren kann durch die Bezirke selbst nicht beschleunigt werden. An solch einem Verfahren sind außer dem Fachamt noch weitere Bereiche beteiligt. Dazu gehören z.B. das Zentrale Bewerbungsbüro, die Personalwirtschaft sowie die Beschäftigtenvertretungen. Alleine die Beteiligungszeit bei den Beschäftigtenvertretungen vor und nach der Ausschreibung nehmen zusammen 12 Wochen Zeit in Anspruch. Hinzu kommt noch die Veröffentlichungsfrist von 4 Wochen und zusätzlich noch eventuelle Kündigungsfristen von Bewerbenden. Alleine diese Fristen lassen bereits wertvolle Zeit (mind. 20 Wochen) verstreichen. Hinzu kommt noch die Versetzung von Bewerbenden, die sich bereits in einem Beschäftigungsverhältnis beim Land Berlin befinden. Hier</p>
39	T-K	Keine Angaben
40	M-H	<p>"Das Amt für Soziales kann Stellen regelmäßig nachbesetzen. Die Laufzeiten sind dabei jedoch deutlich zu lang. Prozessoptimierungen werden durch eine bessere Beschreibung des Geschäftsablaufs mit der Serviceeinheit Personal angestrebt."</p>

9. Seit Jahren haben Berlins Sozialämter Schwierigkeiten, offene Stellen zu besetzen. Welche weiteren Möglichkeiten bestehen – neben einer gemeinsamen Ausschreibung durch die gemeinsame Geschäftsstelle der Bezirke –, um die Stellenbesetzung zu beschleunigen?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
41	Lbg	"Während der Ukraine Krise wurde durch das Projektteam GPE (Gemeinsame Geschäftsstelle Schulbauoffensive der Berliner Bezirke) auch für den Bereich Soziales (Soz-Pool) bezirksübergreifend schnell und unkompliziert zusätzliches Personal akquiriert. Eine Fortführung dieses (derzeit nicht mehr praktizierten) Ansatzes einer landesweiten Poolausschreibung (für vergleichbare und typisch ausgestaltete Arbeitsgebiete) ist aus Lichtenberger Sicht prüfungswert."
42	Rdf	- "Vereinfachung des regelhaften Stellenbesetzungsverfahrens im Land Berlin" - "Umstrukturierung und Absenkung von Anforderungen" - "Einheitliche Stellenbewertungen im Land Berlin"

Legende

31 Mi	Bezirksamt Mitte
32 F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
33 Pkw	Bezirksamt Pankow
34 C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf
35 Spd	Bezirksamt Spandau
36 S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf
37 T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
38 Nkn	Bezirksamt Neukölln
39 T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
40 M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
41 Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
42 Rdf	Bezirksamt Reinickendorf

12. Aufgrund der desolaten Situation bleiben auch Fälle liegen, die früher intern als Notfälle priorisiert wurden. Welche Möglichkeiten gibt es, sogenannte „Notfallstraßen“ in den Sozialämtern einzurichten, um äußerst dringliche Anträge gezielt zu bearbeiten? Wie könnte ein entsprechendes Verfahren aussehen, um Notfälle zu bestimmen und gleichzeitig eine inflationäre Notfallbehandlung zu vermeiden?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
31	Mi	"Eine Priorisierung findet in Notfällen (z.B. drohender Wohnungsverlust) durch die Sachbearbeitung bzw. Gruppenleitung in den einzelnen Bereichen statt. Zusätzlich geben Beschwerden (s. Zentrales Impuls- und Beschwerdemanagement in Antwort zu Frage 7) Hinweise auf mögliche zu priorisierende Fälle."
32	F-K	"Als Notfälle im Sinne der Fragestellung werden Personen in akuter Mittellosigkeit erachtet bzw. Vorgänge, in denen es darauf ankommt, eine sehr schnelle Leistungsentscheidung zu treffen, um eine akute Verschlimmerung einer negativen Situation zu vermeiden. Im Amt für Soziales werden diese Fälle bei Erkennen der Notlage vorrangig und zügig im Rahmen der Sprechstunde der Erstanlaufstelle bearbeitet. Die Organisation des Dienstbetriebes orientiert sich darüber hinaus stets daran, dass für Notfälle auch außerhalb der Sprechzeiten stets eine persönliche Ansprechbarkeit sichergestellt ist. Dies wurde besonders deutlich zur Zeit des sog. "Lockdowns" während der Corona-Pandemie, es galt in den ersten Tagen der sog. "Ukraine-Krise" und es gilt nach wie vor: das Amt für Soziales ist auch und gerade in Krisenzeiten persönlich erreichbar bzw. geöffnet. Wir sind uns der existenziellen
33	Pkw	"Das Sozialamt Pankow hat mit einer Arbeitsanweisung eine Priorisierung vorgenommen und verbindlich festgelegt."
34	C-W	"Die bevorzugte Bearbeitung einzelner Fälle wird organisatorisch nicht als sinnvoll eingeschätzt, da im Bereich der Existenzsicherung die Bearbeitung nicht im Ausnahme - sondern im Regelfall dringlich ist. Die zu erwartende Leistungsfähigkeit der Sozialämter kann nur durch eine angemessene Ausstattung mit qualifiziertem Personal sichergestellt werden "
35	Spd	"Die personelle Situation lässt keine sog. Notfallstraßen zu. Notfälle werden identifiziert: 1. auf Grund der persönlichen Vorsprache innerhalb der Sprechstunde; 2. durch die Gruppenleitungen im Rahmen der Postverteilung; 3. durch Telefonkontakt. Notfälle werden in einer wöchentlich dafür vorgesehenen Fokuszeit durch die Sachbearbeitung bearbeitet. Zudem gibt es die Möglichkeit, die oben bezifferten identifizierten Fälle an einen sog. Backoffice zur Bearbeitung zu geben."

12. Aufgrund der desolaten Situation bleiben auch Fälle liegen, die früher intern als Notfälle priorisiert wurden. Welche Möglichkeiten gibt es, sogenannte „Notfallstraßen“ in den Sozialämtern einzurichten, um äußerst dringliche Anträge gezielt zu bearbeiten? Wie könnte ein entsprechendes Verfahren aussehen, um Notfälle zu bestimmen und gleichzeitig eine inflationäre Notfallbehandlung zu vermeiden?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
36	S-Z	<p>"In Steglitz-Zehlendorf werden weiterhin Notfälle priorisiert bearbeitet. Dies erfolgt in den Sprechstunden durch sogenannte „Notfallnummern“, die für bestimmte Fälle, z.B. bei Mittellosigkeit, vorgehalten werden. Auch außerhalb der Sprechstunden werden Notfälle – z.B. bei akuter Mittellosigkeit im Bereich der materiellen Hilfen oder bei drohender Heimplatzkündigung in der stationären Hilfe zur Pflege - prioritär bearbeitet.</p> <p>Wünschenswert wäre darüber hinaus ein Pool von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die quasi als Springer in Notfällen in den jeweils unterbesetzten Arbeitsgruppen Einsatz finden könnten. Mit diesem Mitarbeiterpool könnte man einer akuten Unterbesetzung und Notlage gut begegnen. Leider ist eine solche Sicherung bei dieser starken Unterbesetzung nicht möglich, denn wir haben nicht einmal angrenzend unseren tatsächlichen Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter</p>
37	T-S	<p>"Die Ämter für Soziales sind für die Gewährung existenzsichernder Leistungen zuständig. Fehlende Leistungen stellen für die Bürgerinnen und Bürger daher bereits einen Notfall dar. Ausfallende Mietzahlungen, Krankenversicherungsbeiträge oder Leistungen des Lebensunterhaltes sind alle existenzgefährdend. In der Sprechstunde haben die betroffenen Personen die Möglichkeit, auf ihren "Notfall" hinzuweisen. Weitere Zugangswege sind die postalische und telefonische Kontaktaufnahme sowie jetzt häufiger auch per E-Mail. Durch beratende Stellen sowie auch eigene Sozialarbeitende kann Kontakt hergestellt werden. Das Amt für Soziales ist bemüht, die Notfälle prioritär zu bearbeiten, aber aufgrund der Menge der Fallzahlen im Vergleich zum Personal ist die Bearbeitungsdauer der einzelnen Angelegenheiten immer noch zu lang. Eine weitere</p>

12. Aufgrund der desolaten Situation bleiben auch Fälle liegen, die früher intern als Notfälle priorisiert wurden. Welche Möglichkeiten gibt es, sogenannte „Notfallstraßen“ in den Sozialämtern einzurichten, um äußerst dringliche Anträge gezielt zu bearbeiten? Wie könnte ein entsprechendes Verfahren aussehen, um Notfälle zu bestimmen und gleichzeitig eine inflationäre Notfallbehandlung zu vermeiden?

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
38	Nkn	"Welche Fälle früher intern als Notfälle bezeichnet wurden, ist nicht ersichtlich bzw. definiert. Insofern ist eine Aussage dazu nicht möglich. Im Bereich der Existenzsicherung ist jeder Fall mit gebotener Priorität zu bearbeiten. Die Sachbearbeitung ist dabei in der Lage, ihrer Aufgabe der zügigen und sachgerechten Entscheidung über Hilfen nachzukommen. Eine darüberhinausgehende Priorisierung der - von den Leistungsberechtigten sehr oft als Notfall wahrgenommenen - Anliegen, lässt zwangsläufig andere Anliegen eine längere Wartezeit zukommen. Die Lösung besteht daher nicht in einer vorgegebenen Priorisierung, sondern in der zusätzlichen Bereitstellung von Bearbeitungskapazitäten. Ziel muss es sein, für die Sachbearbeitung eine angemessene Arbeitsumgebung zu schaffen, um die als wesentlichen Teil der Problematik anzusehende hohe Fluktuation nachhaltig zu reduzieren. Das geht nur mit mehr Stellen und einer gelingenden Digitalisierung, die über die reine OZG-Konformität hinausgeht. Es braucht echte Effizienzgewinne, die in den bisher
39	T-K	Keine Angaben
40	M-H	"In Soz I + II gibt es eine Festlegung zur Priorisierung: Darunter fallen auch die "Notfälle" wie Mittellosigkeit, Wohnungskündigung oder Unterbringung - solche Fälle werden umgehend bearbeitet und ggf. sofort an die zuständige Stelle, auch außerhalb der Sprechstunde zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet."
41	Lbg	"Erkennbar dringende Anträge werden in allen Leistungsbereichen regelmäßig prioritär behandelt. Die Einrichtung einer sog. "Notfallstraße" war im Amt für Soziales Lichtenberg bisher (jenseits der Ausnahmesituation im Jahr 2022) nicht notwendig. Sofern künftige Umstände ein solches agiles Vorgehen neu erfordern, würde sich eine Ausgestaltung an den jeweiligen Erfordernissen und dann vorliegenden Rahmenbedingungen orientieren "
42	Rdf	"Bei der schon seit längerer Zeit vorliegenden extremen Arbeits- und Belastungssituation in den Leistungsbereichen des Amtes für Soziales ist die Einrichtung eines gesonderten Notfallmanagementverfahrens weder sinnvoll noch möglich."

Legende	
31 Mi	Bezirksamt Mitte
32 F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
33 Pkw	Bezirksamt Pankow
34 C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

12. Aufgrund der desolaten Situation bleiben auch Fälle liegen, die früher intern als Notfälle priorisiert wurden. Welche Möglichkeiten gibt es, sogenannte „Notfallstraßen“ in den Sozialämtern einzurichten, um äußerst dringliche Anträge gezielt zu bearbeiten? Wie könnte ein entsprechendes Verfahren aussehen, um Notfälle zu bestimmen und gleichzeitig eine inflationäre Notfallbehandlung zu vermeiden?

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:	
35 Spd	Bezirksamt Spandau
36 S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf
37 T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
38 Nkn	Bezirksamt Neukölln
39 T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
40 M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
41 Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
42 Rdf	Bezirksamt Reinickendorf

15. Welche Pläne verfolgt der Senat angesichts der aktuellen Krise in den Sozialämtern, um die Arbeitsbedingungen vor Ort zu verbessern?

b) Ist die Einführung eines Terminmanagementsystems – wie in den Bürgerämtern – geplant, um die morgendlichen Warteschlangen zu reduzieren und die Präsenz auf Notfälle zu beschränken

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
31	Mi	"Ja. Das Amt für Soziales Mitte ist bemüht, den IKT-Basisdienst Zeitmanagementsystem zu erhalten. Mit Verweis auf die Haushaltslage wurde das Amt 2018 von der damals zuständigen Sozialsenatsverwaltung auf eine Vormerkliste gesetzt. Da die Zuständigkeit dafür mittlerweile auf die Senatskanzlei übergegangen war, wurde der Wunsch nach ZMS im Juni 2024 erneuert. Auch von dort wurde das Amt für Soziales Mitte im Januar 2025 auf die angespannte Haushaltslage verwiesen, die eine Zuweisung von ZMS derzeit nicht möglich macht."
32	F-K	"Nein. Im Amt für Soziales werden die Vorsprachen nach Möglichkeit insofern terminiert, als dass für die Vorgänge mit Notwendigkeit monatlicher Barauszahlung der Zustrom gesteuert wird. Es werden für diese einfachen Fälle feste Tage und Zeitfenster für die im jeweils nächsten Monat geplante Vorsprache vergeben. Dies vermindert nicht die Notwendigkeit der Präsenz der Leistungsbeziehenden, aber es verteilt die Vorsprachen besser auf die Sprechstage und -zeiten. Da diese „geplanten Termine“ bereits im Vorfeld vorbereitet werden, ist die Abfertigung sehr zügig. Die in der Frage erwähnten Warteschlangen sind hier im Regelbetrieb nicht feststellbar. Wir sind der Auffassung, dass das Vorsprachemanagement im Amt für Soziales zu einer Ausgewogenheit zwischen persönlicher Kontaktmöglichkeit, Anliegenaufnahme im Front Office und Anliegenbearbeitung im Back Office beiträgt. Ein Terminmanagementsystem wird
33	Pkw	"Nein."
34	C-W	"Die Einführung eines Terminmanagementsystems ist für den Bereich materielle Hilfen nach dem SGB XII/AsylbLG geplant. Die Einführung eines solchen Systems soll noch in diesem Jahr in der sozialen Wohnhilfe erfolgen."
35	Spd	"Nein"

15. Welche Pläne verfolgt der Senat angesichts der aktuellen Krise in den Sozialämtern, um die Arbeitsbedingungen vor Ort zu verbessern?

b) Ist die Einführung eines Terminmanagementsystems – wie in den Bürgerämtern – geplant, um die morgendlichen Warteschlangen zu reduzieren und die Präsenz auf Notfälle zu beschränken

		Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:
36	S-Z	"Das Amt für Soziales in Steglitz-Zehlendorf hat bereits Gespräche zur Einführung eines Terminmanagementsystems (ZMS) mit der Senatskanzlei geführt, die das Anliegen begleiten und unterstützen möchte. In einem ersten Schritt werden die Klientenströme im Amt durch hausinterne Umzüge optimiert und die Zusammenführung von Arbeitsgruppen veranlasst. Dafür werden bis voraussichtlich Herbst 2025 viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rathaus umziehen. Die Einführung eines ZMS-Systems kann dann sukzessive im Anschluss erfolgen. Darüber hinaus kann das ZMS-System erst in unserem Rathaus erfolgen, wenn das Vorhaben in unserem Bezirk von der zuständigen Serviceeinheit Objektmanagement hinsichtlich technischer Anforderungen und geltender Bauvorschriften geprüft und genehmigt wurde."
37	T-S	"Nein"
38	Nkn	"Ja"
39	T-K	Keine Angaben
40	M-H	Nein. Im Sozialamt MH nicht. Alle Bürger, die während der Sprechstunde vorsprechen, werden auch an diesem Tag bedient. Es können auch per E-Mail und Telefon vorab Termine vereinbart werden. Anliegen können ebenfalls per E-Mail, Telefon und auf dem Postweg vorgebracht werden. Ein persönliches Erscheinen ist nicht erforderlich.
41	Lbg	"Nein"
42	Rdf	"Das Amt für Soziales Reinickendorf plant für das Jahr 2026 die testweise Einführung eines Terminmanagementsystems, über das, auch in den Bürgerämtern genutzte, berlinweite System ZMS. Problematisch wird hier insbesondere die örtliche Zuordnung nach Zuständigkeit und entsprechend mögliche Fehlbuchungen gesehen."

Legende

31 Mi	Bezirksamt Mitte
32 F-K	Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
33 Pkw	Bezirksamt Pankow
34 C-W	Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf
35 Spd	Bezirksamt Spandau
36 S-Z	Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

15. Welche Pläne verfolgt der Senat angesichts der aktuellen Krise in den Sozialämtern, um die Arbeitsbedingungen vor Ort zu verbessern?

b) Ist die Einführung eines Terminmanagementsystems – wie in den Bürgerämtern – geplant, um die morgendlichen Warteschlangen zu reduzieren und die Präsenz auf Notfälle zu beschränken

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:	
37 T-S	Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg
38 Nkn	Bezirksamt Neukölln
39 T-K	Bezirksamt Treptow-Köpenick
40 M-H	Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf
41 Lbg	Bezirksamt Lichtenberg
42 Rdf	Bezirksamt Reinickendorf