

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

vom 8. Juli 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. Juli 2025)

zum Thema:

**Hunderte Hilfesuchende vor Berlins Sozialämtern:
Wie kann das Wartemanagement zumindest verbessert werden?**

und **Antwort** vom 22. Juli 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Juli 2025)

Herrn Abgeordneten Taylan Kurt (GRÜNE)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/23245
vom 08.07.2025
über Hunderte Hilfesuchende vor Berlins Sozialämtern:
Wie kann das Wartemanagement zumindest verbessert werden?

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum größten Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort hat er daher die Bezirke um Stellungnahme gebeten. Sie wird nachfolgend wiedergegeben.

1. Wie viele Ratsuchende suchen unter der Woche schätzungsweise die Sozialämter in den einzelnen Bezirken auf (bitte angeben pro Bezirk)?

Zu 1.:

Die Bezirksämter (BA) haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau:

„Während der Sprechzeit besuchen durchschnittlich 240 Bürgerinnen und Bürger pro Woche das Amt für Soziales in Spandau. Darüber hinaus werden individuelle Termine vergeben, welche jedoch in der Anzahl nicht erfasst werden.“

BA Mitte:

„Die Publikumszahlen hängen vom Rechtsgebiet sowie von der Aufgabenstellung (Leistungsstelle, Beratung) und damit vom jeweiligen (Fach-)Bereich ab.

Die Hauptanlaufstellen sind die Soziale Wohnhilfe (Leistungsstelle, Sozialdienst, Unterbringung) und der Allgemeine Sozialdienst im Fachbereich 1 sowie der Fachbereich 2 mit der Grundsicherung /Hilfe zum Lebensunterhalt. Es werden sowohl unbestellte Personen (offenen Sprechstunden mit zentraler Publikumssteuerung) als auch Terminkunden und -kundinnen empfangen. Insgesamt beläuft sich die Anzahl an Ratsuchenden für das Amt für Soziales Mitte auf etwa 850 bis 900 Personen wöchentlich.

In den Bereichen Eingliederungshilfe und Hilfe zur Pflege werden Publikumszahlen im Sinne der Anfrage nicht erfasst, sind aber als gering einzustufen. Hier werden hauptsächlich Hausbesuche (z.B. zur Pflegebedarfsermittlung) durchgeführt. Diese Bereiche werden bei der Beantwortung der folgenden Fragen nicht berücksichtigt.“

BA Treptow-Köpenick:

„Keine strukturierte Zählung und Datenerfassung. Soz TK bietet pro Woche an vier Tagen offene Sprechstunden an, pro Sprechstunde sprechen zwischen 60 und 100 Personen/Haushalte vor (ca. 60 eher in der Mitte des Monats, ca. 100 eher zum Monatswechsel). Die Anzahl an Terminvorsprachen kann nicht fundiert geschätzt werden.“

BA Lichtenberg:

„Das Amt für Soziales Lichtenberg verfügt über einen „eigenen“ Anmeldebereich direkt am Haupteingang des Dienstgebäudes. Dort sind in der Regel mindestens 2 Kolleginnen täglich vor Ort, um die Besucherströme vor allem während der Sprechstage aber auch an allen weiteren Tagen zu steuern. Sie sind somit die erste Anlaufstelle für alle Kunden des Amtes. Die Anzahl der unterminierten Vorsprachen während der Öffnungszeiten der Anmeldung sowie den offenen Sprechstunden variiert im Laufe eines Monats stark. Zum Monatswechsel sprechen im Amt für Soziales Lichtenberg wöchentlich ca. 500 bis 600 Personen vor, insbesondere Leistungsempfänger, welche ihre Leistungen per Scheck ausgezahlt bekommen.

In der Mitte eines Monats sind es wöchentlich ca. 350 bis 400 Personen, die im Amt für Soziales Lichtenberg vorsprechen.“

BA Pankow:

„Pro Woche wenden sich bis zu 420 Ratsuchende an das Sozialamt Pankow.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„In der Woche suchen durchschnittlich 230 Personen die Sprechstunde auf. Die Anliegen der ratsuchenden Personen beziehen sich zumeist auf existenzsichernde Leistungen und Leistungen der sozialen Wohnhilfe. Im Amt findet weiterhin eine eigene Sprechstunde für geflüchtete Menschen aus der Ukraine statt.“

BA Steglitz-Zehlendorf:

„Die genaue Anzahl der Besucherinnen und Besucher können nicht angegeben werden, da diese nicht vollständig statistisch erfasst werden. Jedoch können in den materiellen Hilfen, einschließlich der Hilfe zur Pflege, der Sozialen Wohnhilfe, dem Teilhabefachdienst sowie der rechts- und Widerspruchsstelle eine Besucherzahl von wöchentlich ca. 460 verzeichnet werden. Die meisten der Besucher kommen mit Anliegen zu Leistungen nach dem 3. und 4. Kapitel SGB XII und AsylbLG sowie mit Anliegen im Bereich der Sozialen Wohnhilfe. Die Anzahl dieses Personenkreises dürfte bei ca. 400 Personen pro Woche liegen.“

BA Marzahn-Hellersdorf:

„In Marzahn-Hellersdorf suchen etwa zwischen 200 und 350 Ratsuchende wöchentlich das Sozialamt auf.“

BA Reinickendorf:

„Im Bereich der Materiellen Hilfen sind wöchentlich durchschnittlich 190 Ratsuchende zu verzeichnen. Für den Bereich der Fachstelle Soziale Wohnhilfe sind durchschnittlich 105 Ratsuchende pro Woche zu verzeichnen. Für die Bereiche Hilfe zur Pflege und Teilhabefachdienst werden keine Besucherzahlen statistisch erfasst.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Die Anzahl der Ratsuchenden im Amt für Soziales wird nicht erfasst und kann auch nicht realistisch geschätzt werden, zumal sich das Amt für Soziales auf mindestens zwei Standorte aufteilt (Rathaus Charlottenburg und Dienstgebäude Hohenzollerndamm). Weiterhin wird die Soziale Wohnhilfe auch für das Jobcenter Charlottenburg-Wilmersdorf tätig. Die reine Anzahl von Besuchern würde also ein verzerrtes Bild ergeben.“

BA Neukölln:

„Da keine Erhebung der Anzahl der Klientinnen und Klienten, die die Sprechstunde aufsuchen, stattfindet, kann für den Teilhabefachdienst sowie die Grundsicherung, die Hilfe zur Pflege, Hilfe zum Lebensunterhalt und den Bereich für Leistungen nach dem AsylbLG keine belastbare Schätzung abgegeben werden.“

In der Sozialen Wohnhilfe suchen pro Woche rund 140 Personen die Sprechstunde auf.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Im Monat Juni 2025 haben unter der Woche (3 Sprechtag) in der Erstanlaufstelle des Bereiches Grundsicherung und im Tagesdienst der Sozialen Wohnhilfe jeweils rund 275 Ratsuchende ohne Termin persönlich vorgesprochen. Parallel dazu finden vereinbarte Terminvorsprachen in den jeweiligen Bereichen statt.“

2. Wie setzen sich die Anliegen dieser o.g. Ratsuchenden pro Bezirk jeweils zusammen (sollte dies nicht erhoben worden sein - wie lautet hier die Einschätzung aus der Praxis durch die Sozialämter)?

Zu 2.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau:

„Die Anliegen der Ratsuchenden werden nicht inhaltlich erfasst. Grundsätzlich setzen sich die Ratsuchenden zu etwa 50% aus dem Personenkreis der Grundsicherungsempfängenden und Beziehenden von Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt zusammen, 30% haben Anliegen, die der Fachstelle für Wohnungslosenhilfe zugeordnet werden können und 20% entstammen dem Personenkreis des Asylbewerberleistungsgesetzes.“

BA Mitte:

„Auch die Anliegen hängen vom Rechtsgebiet sowie von der Aufgabenstellung (Leistungsstelle, Beratung) und damit vom jeweiligen (Fach-)Bereich ab. Es gibt keine Erhebung dazu, aber es geht hauptsächlich um folgende Anliegen:

Fachstelle Soziale Wohnhilfe:

- Unterbringungsersuchen aufgrund von Wohnungs-/Obdachlosigkeit, Familiennachzügen
- Folgezuweisungen für ASOG-/LAF-Unterkünfte
- Verlegungsanträge
- drohende Wohnungslosigkeit (Kündigung, Klage, Räumung, Probleme im Elternhaus, Trennung vom Partner u.w.)
- Unterstützungsersuchen bei Wohnraumerlangung
- Beratungersuchen bei Sozialen Schwierigkeiten (§§ 67,68 SGB XII)
- Erst-Beantragung von laufenden und einmaligen Leistungen nach dem SGB XII / AsylbLG
- Weiterbewilligungsanträge
- Mittellosigkeit aufgrund von Verlust oder Diebstahl
- Unterlagenein- bzw. -nachreichung
- Fragen, ob Unterlagen eingegangen sind
- Fragen zum Bearbeitungsstand

Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt:

- Erst-Beantragung von laufenden und einmaligen Leistungen nach dem SGB XII
- Weiterbewilligungsanträge
- Mittellosigkeit aufgrund von Verlust oder Diebstahl
- Unterlagenein- bzw. -nachreichung
- Fragen, ob Unterlagen eingegangen sind
- Fragen zum Bearbeitungsstand
- Übernahme Mietschulden/Energieschulden
- Bestätigung Kostenübernahme bei Mietangeboten

Allgemeiner Sozialdienst:

- Unterstützung bei der Antragstellung
- Fragen zu Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung sowie zu Hilfe zum Lebensunterhalt
- Hilfe bei gesundheitlichen Problemen
- Unterstützung bei finanziellen Notlagen
- Vermittlung von ehrenamtlichen Begleit- und Besuchsdiensten
- Informationen zu anderen Beratungsstellen und Fachdiensten
- Beratung zu Pflegeleistungen
- Informationen zu sozialhilferechtlichen Vergünstigungen
- Wohnen im Alter“

BA Treptow-Köpenick:

„Es erfolgen zahlreiche Vorsprachen sowohl bei der Fachstelle Soziale Wohnhilfe (Themen vor allem: Erstunterbringung, Wunsch nach Zuweisung in andere Unterkunft, Beratung bei drohendem Wohnungsverlust) als auch im Leistungsbereich (Themen vor allem: Mittellosigkeit, Nachfragen zur Antragstellung oder zum Bearbeitungsstand).“

BA Lichtenberg:

„Die Anliegen ohne Termin verteilen sich schätzungsweise wie folgt auf die einzelnen Bereiche im Amt für Soziales Lichtenberg:

- 30 % Grundsicherungsleistungen
- 25 % Leistungen nach dem AsylbLG
- 30 % Fachstelle soziale Wohnhilfe
- 10 % BAföG
- 5 % sonstige (Pflege, Teilhabefachdienst, Kosteneinziehung/Unterhalt, Betreuungsbehörde).“

BA Pankow:

„Die Anliegen setzen sich im Rahmen der öffentlichen Sprechstunde aus Vorsprachen (Abgabe von Unterlagen, Nachfragen zur Leistungsgewährung, Antragstellungen, etc.) sowie der Vorsprache von Notfällen (drohende, bzw. bereits eingetretene Mittellosigkeit sowie drohender, bzw. bereits eingetretener Wohnraumverlust) zusammen. Hinzu kommen monatliche Barzahlungen und erneute Unterbringung.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„Die meisten Anliegen beziehen sich auf die existenzsichernden Leistungen nach dem SGB XII (Grundsicherung) und dem AsylbLG.“

BA Steglitz-Zehlendorf:

„Es findet auch hier keine statistische Erhebung statt. In den materiellen Hilfen, einschl. HzP, geht es häufig um folgende Anliegen:

- Sachstandsanfragen zu unbearbeiteten Anliegen
- ausstehende Überweisungen, überwiegend im AsylbLG wegen abgelaufener Aufenthaltstitel
- Entgegennahme von Dokumenten und Ausgabe von Formularen
- Auskunft/Beratung über Zuständigkeit und Leistungen, die begehrt werden
- Notfälle z.B. wegen Mittellosigkeit, fehlende Kostenübernahme

In der Sozialen Wohnhilfe liegen oftmals diese Anliegen vor:

- Drohende oder eingetretene Obdachlosigkeit
- Mietschulden
- Verlängerung der Zuweisung in Wohnungslosenunterkünfte
- Aufnahme ins Geschützte Marktsegment
- Beratungen zu Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten

Im Teilhabefachdienst finden oftmals geplante Gespräche mit den Teilhabepflegerinnen und -pflegern statt und es werden Dokumente abgegeben.“

BA Marzahn-Hellersdorf:

„Etwa 50% der Ratsuchenden sprechen zu Fragen der Obdachlosigkeit vor. Die anderen Ratsuchenden haben in der Regel Fragen zu Leistungsansprüchen oder wollen Unterlagen abgeben.“

BA Reinickendorf:

„Eine statistische Erfassung der konkreten Anliegen der o. g. Ratsuchenden erfolgt im Amt für Soziales Reinickendorf nicht. Aus Sicht der fachpraktischen Erfahrung lassen sich jedoch folgende Themenschwerpunkte benennen, mit denen Ratsuchende typischerweise an das Sozialamt herantreten:

- Wunsch auf Unterbringung nach ASOG
- Anträge auf Leistungen der Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt
- Anträge auf Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz
- Anträge auf Übernahme von Bestattungskosten
- Anträge auf Kostenübernahme von Mietkaution und Miete
- Anträge auf Übernahme von Miet- und Energieschulden
- Anträge auf einmalige Beihilfen
- Sachstandsanfragen
- Übergabe von Unterlagen“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Bei den Anliegen handelt es sich um Fragen, Bedürfnisse zu dem SGB IX, SGB XII, AsylbLG, der Unterbringung (auch ASOG), der Sozialberatung, der Betreuung und weitere Themen.“

BA Neukölln:

„Allgemein handelt es sich um Anträge auf SGB IX-Leistungen (Eingliederungshilfe), Anträge auf SGB XII-Leistungen (GruSi, HzL, HzP, Blindenhilfe), Anträge auf Unterbringung und § 67 SGB XII –Leistungen, und Anträge auf Landespflegegeld (bei Blindheit, hochgradiger Sehbehinderung, Gehörlosigkeit)

In Ermangelung einer statistischen Erfassung können belastbare Quoten über die Verteilung der Anliegen nicht mitgeteilt werden.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Eine statistische Erhebung zur konkreten Zusammensetzung der Anliegen erfolgt nicht. Aus der Praxiserfahrung lässt sich jedoch sagen, dass sich die Vorsprachen im Bereich der Grundsicherung überwiegend auf Anliegen im Rahmen der Mitwirkungspflicht beziehen – etwa Mietänderungen, Rentenanpassungen, Weiterbewilligungsanträge o. ä. Auch Erstanträge gehören regelmäßig zum Anlass persönlicher Vorsprachen.

Die Soziale Wohnhilfe bearbeitet alle Anliegen rund um das Thema Unterkunft, also z. B. Wohnungsverlust und -suche, Mietschulden, Aufnahme ins geschützte Marktsegment, Zuweisung in Unterkünfte oder besondere Wohnformen gem. § 67 SGB XII. Akute oder drohende Wohnungslosigkeit spielen dabei häufig eine Rolle. Darüber hinaus werden auch komplexere Problemlagen thematisiert, etwa im Zusammenhang mit psychischer Erkrankung, Suchthematik, Hafentlassung, ungeklärten Leistungsanspruch oder fehlendem Krankenversicherungsschutz.“

3. Wie definiert der Senat bzw. die Sozialämter Notfälle dahingehend, dass ein vorgetragenes Anliegen am selben Tag sofort bearbeitet werden muss?
 - a) Sofern dies nicht definiert ist: Warum nicht und ist geplant dies zu ändern um hierdurch zu einer besseren Ressourcensteuerung zu kommen?
 - b) Sofern es hierzu keine formale Definition gibt: Was ist die Einschätzung aus der Praxis in den Bezirken welche Anliegen tatsächlich "Notfälle" sind?

Zu 3.: Eine präzise Definition zu Notfällen, deren Anliegen am selben Tag sofort bearbeitet werden müssen, kann an dieser Stelle nicht vorgenommen werden.

Notfälle sind Einzelfallentscheidungen und beziehen sich auf Situationen, in denen Personen akut in eine Notlage geraten, die ihre Existenzgrundlage bedroht und sofortige Hilfe erfordert. Beispiele hierfür können unter anderem gesundheitliche Gefährdung aufgrund von Obdachlosigkeit oder komplette Mittellosigkeit sein.

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Eine Definition für Notfälle, deren Umstände eine vorrangige Bearbeitung begründen, existiert im Amt für Soziales nicht. Eine priorisierte Bearbeitung folgt immer aus der Betrachtung des Einzelfalls heraus. Vorrangig bearbeitet werden Anliegen, die eine akute Mittellosigkeit verhindern oder beseitigen und Notlagen, in denen der Verlust des Wohnraums droht. Auch ohne eine definierte Notfallregelung können die genannten Notlagen identifiziert und priorisiert bearbeitet werden.“

BA Mitte hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Eine Priorisierung ist nicht vorgegeben und orientiert sich am Einzelfall.

Es gelten als Notfälle:

In der Sozialen Wohnhilfe:

- akute Obdachlosigkeit
- unmittelbar bevorstehende Wohnungs-/Obdachlosigkeit (z.B. Räumungsklagen)
- Mittellosigkeit

Im Fachbereich 2 (Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt):

- Mittellosigkeit
- Mietschuldenübernahme bei drohendem Wohnungsverlust
- Energieschulden mit drohender Abstellung der Energieversorgung
- dringende Mietangebote Bestätigung Kostenübernahme bei Mietangeboten

Beim Allgemeinen Sozialdienst:

Im ASD wird ein Notfall definiert durch Mittellosigkeit oder eine Meldung einer hilflosen Person mit akutem Unterstützungsbedarf.“

BA Treptow-Köpenick hat 3 und 3a zusammengefasst:

„Die Bearbeitungsdauer ergibt sich grundsätzlich aus der gesetzlichen Regelung und aufgrund der vielen sehr zeitkritischen Vorgänge können dringliche Anliegen teilweise bis häufig nicht zur sofortigen abschließenden Bearbeitung vorgezogen werden. Das Amt ist aber bemüht, Prozedere einzuführen, die zumindest in Fällen drohenden Wohnraumverlusts, eine „fast lane“ anzubieten. Leistungsrechtlich wird in besonders dringlichen Fällen i.d.R. auf vorläufige Leistungsgewährung zurückgegriffen.“

BA Lichtenberg hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Im Amt für Soziales sind Notfällanliegen Mittellosigkeit bzw. geltend gemachte finanzielle Not oder drohende bzw. bereits bestehende Obdachlosigkeit etc., hierzu bedarf es keiner formalen Definition.

Jede:r Ratsuchende:r, welche:r am Dienstag und/oder Donnerstag in den offenen Sprechstunden vorspricht, wird mit dem Anliegen zur Vorsprache in die entsprechenden

Bereiche weitergeleitet, wo eine sofortige Bearbeitung stattfindet bzw. alles für eine umgehende Bearbeitung vorbereitet wird.

Durch die vorhandene Anmeldung des Amtes, die täglich von Montag bis Freitag geöffnet ist, können und werden Notfälle/Notfallanliegen auch an den anderen Tagen, an denen das Amt keine Sprechstunde hat, am selben Tage bearbeitet. Die Kolleg:innen der Anmeldung delegieren sodann in die entsprechenden Bereiche.“

BA Pankow:

„Notfälle sind bestehende Mittellosigkeit sowie Obdachlosigkeit und drohende Wohnungslosigkeit.“

BA Tempelhof-Schöneberg hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Ein Notfall liegt dann vor, wenn Mittellosigkeit der Person besteht und sie diese nicht selbst beseitigen kann oder eine Person sofort untergebracht werden muss. Dann ist das Amt für Soziales verpflichtet entsprechend tätig zu werden.

Eine Änderung der Verfahrensweise ist nicht beabsichtigt und wäre auch nicht zielführend.“

BA Steglitz-Zehlendorf hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Es gibt im Amt keine vorformulierte Definition von Notfällen. Ein Notfall liegt in der Arbeitspraxis vor, wenn eine akute Bedrohung oder Gefährdung der Lebensgrundlage besteht und ein sofortiger Handlungsbedarf besteht. Es werden daher folgende Konstellationen i.d.R. als Notfall bewertet:

- Mittellosigkeit
- Drohende Obdachlosigkeit (auch Verlängerung von Wohnheim-KÜs)
- Drohender Verlust eines Platzes in einer (Pflege-)Einrichtung“

BA Marzahn-Hellersdorf hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„In Marzahn-Hellersdorf sind akute Obdach- und Mittellosigkeit als Notfälle am Vorsprachetag zu bearbeiten.“

BA Reinickendorf:

„Als Notfälle im Bereich der Allgemeinen Sozialen Dienste des Amtes für Soziales Reinickendorf werden insbesondere folgende Sachverhalte gewertet:

- Aktuelle Mittellosigkeit (Nachweis: Kontoauszüge der letzten vier Wochen)
- Konkrete Wohnungsangebote (Vorlage eines Terminzettels oder Nachweis eines Termins beim Sachbearbeiter“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Eine Definition ist nicht bekannt, es wird aber davon ausgegangen, dass unter anderem die Mittellosigkeit, die Obdachlosigkeit und unaufschiebbare Versorgung der Krankenhilfe bei Nichtversicherten dazu gehören.“

BA Neukölln hat die Frage 3 und die entsprechenden Unterpunkte zusammengefasst:

„Im Amt für Soziales liegt keine formale Definition im Sinne der Fragestellung vor. Ziel ist stets eine am Einzelfall gemessene sach- und fristgerechte Bearbeitung.“

Ein „Notfall“ liegt vor, sofern sich aus dem Gespräch mit dem Antragssteller bzw. der Antragsstellerin ergibt, dass folgende Anliegen Grund für die Vorsprache sind:

- akute Mittellosigkeit
- akute Wohnungs- oder Obdachlosigkeit
- Kostenübernahme für ordnungsrechtlich zugewiesene Unterkünfte
- drohende Leistungseinschränkungen wegen Beitragsrückständen bei der Krankenkasse“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Als Notfälle, die eine sofortige Bearbeitung am selben Tag erfordern, gelten in der Praxis insbesondere:

- Wohnungsverlust / keine Unterkunft
- Sozialhilfeanträge wegen Mittellosigkeit und Erstanträge,
- Anträge im Zusammenhang mit der Unterbringung wohnungsloser Personen,
- Akutfälle bei drohender Räumung,
- Vorlage eines Wohnungsangebots mit kurzfristigem Bedarf an einer sozialhilferechtlichen Stellungnahme,
- Anträge auf Übernahme von Bestattungskosten,
- Fälle mit kurzem Auszahlungsturnus (wöchentlich, 14-täglich),
- Vorsprachen zum Monatswechsel mit dem Anliegen der monatlichen Geldauszahlung.
- Zuweisung und Verlängerung von Unterkünften auf Grundlage des ASOG

Diese Fallgruppen erfordern aus fachlicher Sicht in der Regel eine tagesaktuelle Klärung zur Sicherung der Existenz.“

Zu 3a.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Reinickendorf:

„Eine abschließende formelle Definition liegt hierzu nicht vor.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Was als „Notfall“ gilt, kann nur im Einzelfall entschieden werden und ist deshalb nicht abschließend definiert.“

Zu 3b.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Treptow-Köpenick:

„Mietschulden; Mittellosigkeit; Obdachlosigkeit; Fälle, in denen vulnerable Gruppen betroffen sind (Kinder, hochbetagte Menschen, Menschen mit schwerwiegenden Erkrankungen)“

BA Reinickendorf:

„Siehe Beantwortung zu Frage 3.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Siehe Beantwortung Frage 3“.

4. Wie viele der in den Sozialämtern durch Ratsuchende vorgetragenen Anliegen sind "Notfälle" die sofort bearbeitet werden müssen und wie viele sonstige Anliegen könnten auch in einem mittelfristigen Zeitraum erledigt werden?

Zu 4.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau:

„Hierzu werden keine Daten erhoben.“

BA Mitte:

„Hierzu werden in den Bereichen Soziale Wohnhilfe und Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalte keine Daten erhoben.

Der Allgemeine Sozialdienst geht in etwa 30 Prozent der Fälle von Notfällen aus. 70 Prozent der Anliegen können auch in einem mittelfristigen Zeitraum erledigt werden.“

BA Treptow-Köpenick:

„Kann nicht fundiert geschätzt werden.“

BA Lichtenberg:

„Hier erfolgt keine statistische Erfassung, wie viele der Anliegen als „Notfälle“ eingestuft werden. Persönlich vorsprechende Personen werden innerhalb der offenen Sprechstunden am Dienstag und Donnerstag in den jeweiligen Bereich weitergeleitet und klären mit

dem/der zuständigen Sachbearbeiter:in/Sozialarbeiter:in das Anliegen in der Regel abschließend.“

BA Pankow:

„Die o.g. Notfälle liegen je nach Fachbereich zwischen 5 - 20 %.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„Hierzu gibt es keine statistische Erfassung. Aus dem Fachverfahren lassen sich derartige Daten auch nicht erheben.“

BA Steglitz-Zehlendorf:

„Während in den materiellen Hilfen lediglich ca. 10 % als Notfall zu bewerten sind, liegt der Anteil in der Sozialen Wohnhilfe deutlich höher, hier können rund ein Viertel aller Fälle als Notfall bewertet werden.“

BA Marzahn-Hellersdorf:

„Die Daten werden nicht erfasst. Geschätzt wird, dass etwa 10% der Anliegen Notfälle sind.“

BA Reinickendorf:

„Maximal 5 % der vorgetragenen Anliegen der Ratsuchenden sind im Sinne der vorhergehenden Angaben als „Notfälle“ zu bezeichnen.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Eine Statistik im Sinne der Fragestellung liegt nicht vor.“

BA Neukölln:

„Anliegen der Klientinnen und Klienten der sozialen Wohnhilfe werden grundsätzlich am Tag der Vorsprache bearbeitet. In Ermangelung einer statistischen Erfassung können die gewünschten Zahlen für die übrigen Bereiche im Amt für Soziales nicht belastbar mitgeteilt werden.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Eine statistische Erfassung, wie viele der vorgetragenen Anliegen als Notfälle am selben Tag bearbeitet werden müssen und wie viele als nicht dringlich einzustufen sind, erfolgt nicht.“

5. Welche Pläne verfolgen der Senat und die Sozialämter um ein besseres Wartemanagement in den Sozialämtern einzuführen und lange Schlangen mit hunderten wartenden Personen zu vermeiden bzw. diese auf konkret definierte Notfälle zu begrenzen?
 - a) Inwiefern kann eine telefonische Terminvergabe erfolgen?

Zu 5.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau zu 5 und 5a:

„Spandau zu 5 und 5a: Das Amt für Soziales ist bemüht, innerhalb der Sprechzeiten beim Betreten des Dienstgebäudes die Vorsprachen zu selektieren. Nicht dringende Anliegen sollen zunehmend auf Termine außerhalb der Sprechzeiten verlegt werden. Zudem soll über den Ausbau alternativer Kontaktmöglichkeiten die Anzahl der Vorsprachen reduziert werden, um Bearbeitungszeiten einzusparen. Darüber hinaus liegt ein Fokus auf der Bearbeitung von Postrückstände, um darauf basierende Vorsprachen zu reduzieren.“

BA Mitte zu 5 und 5a:

„Seit 2018 ist das Amt für Soziales Mitte bemüht, einen Zugang zu dem Terminmanagementsystem ZMS zu erhalten (s. Antwort zu Frage 6).

Zudem arbeitet das Amt daran, die Terminvergabe noch weiter auszuweiten, um große Wartezeiten zu vermeiden. Termine können auch telefonisch vereinbart werden. Je nach Anliegen ist es nicht immer möglich, Termine dafür vorab zu planen oder einzugehen. Die besonderen Aufgaben der Sozialen Wohnhilfe machen eine offene Sprechstunde unentbehrlich (z.B. akute Obdachlosigkeit mit Unterbringungsbedarf, akute Mittellosigkeit). Ebenso die akuten Notfälle und akut auftretenden Klärungsbedarfe der Leistungsbeziehenden im Bereich der Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt und die akuten Beratungs- und Handlungsbedarfe im ASD. Eine telefonische Klärung ist nicht immer möglich.

Das hohe Arbeitsaufkommen und fehlende personellen Ressourcen lassen nicht immer eine strukturierte Terminierung zu.

Eine fortschrittliche Digitalisierung, die die elektronische Einreichung von Unterlagen und einfache elektronische Kommunikationswege mit den Leistungsberechtigten möglich macht, könnte die Anzahl an persönlich vorsprechenden Personen verringern und helfen, die Warteschlangen erheblich zu verkürzen.“

BA Treptow-Köpenick:

„Das Sozialamt hat eigene Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die sich nur Erstanträgen nach Kap. 3 und 4 SGB XII widmen, um über alle Erstanträge möglichst schnell, aber dennoch qualitativ gut und sicher zu entscheiden. Zudem bietet der Leistungsbereich eine von der Fachstelle Soziale Wohnhilfe separierte offene Sprechstunde an zwei Tagen in der Woche an. Darüber hinaus werden im Leistungsbereich diverse Telefonsprechstunden angeboten, um Anliegen möglichst ohne Vorsprache zu klären.

Die Fachstelle Soziale Wohnhilfe bietet an zwei weiteren Tage ihre offene Sprechstunde an.

Beide Bereiche sind in Notfällen aber täglich für Vorsprechende vor Ort erreichbar.

Publikumsvorsprachen finden allein in der Eingangszone des Amtes und dort an teilweise mobilen Beratungstresen statt. Vorsprechende müssen also nie nach dem Büro der zuständigen Mitarbeitenden suchen und keine langen Wege durch das Amt nehmen. Die Anzahl der Beratungstresen kann im Verlauf der Sprechstunde bedarfsgerecht erhöht werden. Durch weitere bauliche Maßnahmen sollen noch zusätzliche Sprechplätze in der Eingangszone des Amtes geschaffen werden.“

BA Lichtenberg:

Sehr lange Warteschlangen gibt es im Amt für Soziales Lichtenberg im Regelbetrieb grundsätzlich sehr selten. „Diese traten i.d.R. nur in besondere krisenhafte Anlässen aufgrund äußerer Ereignisse oder Entwicklungen auf. Es gibt an den Sprechtagen ein funktionierendes Wegeleitsystem, welches durch den Sicherheitsdienst und die Kolleginnen des Anmeldetresens des Amtes für Soziales sichergestellt und dabei auch immer wieder flexibel an die Anforderungen angepasst wird. Die hier auftretenden Wartezeiten halten sich in einem zumutbaren Bereich. Personen, denen erkennbar auch diese begrenzten Zeiten nicht zumutbar sind, werden entsprechend gesondert angesprochen und in den Ablauf integriert. Regelmäßige Vorsprachen wie die monatliche Auszahlung der Leistungen per Scheck werden terminiert und so auf verschiedene (Sprech-)Tage orientiert, um das Kundenaufkommen gleichmäßig zu verteilen. Vorsprechende für die Bereiche Asylbewerberleistungsgesetz sowie BAFöG entnehmen sich selbständig am Wartenummernautomaten eine Wartenummer, so dass in diesen Fällen grundsätzlich keine Warteschlangen entstehen und die vorsprechenden Personen sich direkt in die Warteräume begeben können.

Erste Anlaufstelle im Amt für Soziales Lichtenberg ist der Anmeldetresen/die Information. Hier erfolgt die Aufnahme des Anliegens und Weiterleitung in die zuständigen Bereiche.“

BA Pankow:

„Der Bezirk Pankow plant die Einführung eines Zeit Management Systems analog Tempelhof-Schöneberg.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„Vorrangiges Ziel des Amtes muss es sein, die Bearbeitungsrückstände in den Leistungsbereichen zu verringern. Dadurch würde sich die Zahl der Vorsprachen erheblich verringern. Eine Terminvergabe erfolgt bereits in den Bereichen, in denen das Verfahren der Anspruchsprüfung geordnet erfolgen kann oder Auszahlungen vereinbart werden.“

BA Steglitz-Zehlendorf zu 5 und 5a:

„Zur Steuerung der Besucherströme und Entlastung der Sprechstunden wurde intern bereits die Anweisung gegeben, verstärkt Termine für ausführliche Gespräche mit Antragstellerinnen und Antragstellern zu vereinbaren. Ziel ist es, durch terminierte Vorsprachen die Zahl der unangemeldeten Besucherinnen und Besucher in den offenen Sprechzeiten zu reduzieren.

Eine telefonische Terminvergabe zur Koordinierung der Sprechstunden ist allerdings unter den derzeitigen Belastungsbedingungen und angesichts der unzureichenden Personalausstattung nicht realisierbar. Für eine solche telefonische Steuerung wäre eine verlässliche persönliche Erreichbarkeit erforderlich. Dies würde bedeuten, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausschließlich für diesen Zweck abgestellt werden müssten, was angesichts der ohnehin nicht auskömmlichen Kapazitäten in der Sachbearbeitung derzeit nicht umsetzbar ist.“

BA Marzahn-Hellersdorf zu 5 und 5a:

„Die Sprechstunden finden dienstags und donnerstags von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr statt. Das Ende der Sprechstunde liegt in der Regel bei 12.30 Uhr. Das heißt, dass die Anliegen der Personen im Regelfall in der vorgesehenen Sprechzeit erledigt werden können. Die Schlangenbildung, die dadurch entsteht dass alle Vorsprechenden bereits zu Beginn der Sprechstunde vorsprechen, kann durch das Amt nicht beeinflusst werden.“

BA Reinickendorf:

„In den Leistungsbereichen des Amtes für Soziales Reinickendorf besteht längerfristig eine extreme Belastungssituation. Diese geht mit erheblichen Arbeitsvorräten und sehr langen Laufzeiten für gestellte Anträge einher. Hieraus ergibt sich ein Großteil der Vorsprachewünsche der Ratsuchenden. Im Hinblick auf die zu gewährenden existenzsichernden Leistungen ist dies überaus nachvollziehbar. Eine Auswahl der Ratsuchenden auf „konkret definierte Notfälle“ ist daher im Alltagsgeschäft als nicht sinnvoll oder praktikabel anzusehen. Mit einer Entlastung der Sachbearbeitung durch erhebliche personelle und IT-technische Unterstützung und in der Folge deutlicher Verringerung der Arbeitsvorräte dürfte sich auch eine erhebliche Verminderung der Ratsuchenden und insgesamt eine Entlastung der Situation ergeben.

Ergänzend soll im Amt für Soziales Reinickendorf zukünftig, zunächst probeweise, eine elektronische Terminvergabe über das im Land Berlin bereits in den Bürgerämtern verwendete zentrale Anwendungstool IKT-Basisdienst-Zeitmanagementsystem (ZMS) erfolgen.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

Im Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf sind keine sehr langen Warteschlangen bekannt. „Wer hier vorspricht erfährt in der Regel auch eine Bearbeitung.“

BA Neukölln zu 5 und 5a:

„Seitens des Amtes für Soziales gab es in den vergangenen Jahren zunächst mit der Senatsinnenverwaltung und vor einem Jahr mit der Senatskanzlei Bemühungen, zielführend ins Handeln bezüglich einer Einführung des ZMS zu kommen. Vor dem Hintergrund der Vorstellung des ZMS in der AG QM und der dort gewonnenen Informationen zur aktuellen Version erfolgt zurzeit intern die Klärung der Bedarfe und möglichen Hürden bei einer Einführung des ZMS für das Amt für Soziales.

Eine telefonische Terminvergabe ist grundsätzlich immer möglich und im THFD auch der Regelfall.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg zu 5 und 5a:

„Die Sprechzeiten im Amt für Soziales sind als offene Sprechzeiten gestaltet, in denen alle Ratsuchenden – unabhängig vom Anliegen – vorsprechen können. In den Bereichen der Grundsicherung und der Sozialen Wohnhilfe wurde je eine Erstanlaufstellen eingerichtet, die an drei Sprechtagen pro Woche allen Wartenden eine Vorsprache ermöglichen.

Terminvereinbarungen mit der Sachbearbeitung und dem Sozialdienst sind zusätzlich möglich – telefonisch, per E-Mail oder persönlich. Ein Wartemanagement mit Begrenzung auf Notfälle besteht derzeit nicht. Die personelle Situation erschwert vielfach den zeitnahen Zugang.

Die personelle Situation erschwert vielfach den zeitnahen Zugang zu intensiven Beratungsgesprächen, wodurch Hilfebedarfe zugespitzt werden und es zu Eskalationen kommen kann.“

Zu 5a.:

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Treptow-Köpenick:

„Jeder Bereich des Amtes vergibt Vorsprache-Termine telefonisch.“

BA Lichtenberg:

„Auf der Website des Amtes für Soziales Lichtenberg sind alle Kontaktdaten der zuständigen Mitarbeiter:innen der einzelnen Gruppen einsehbar. Hier können Termine (auch außerhalb der Sprechzeit) direkt per E-Mail oder telefonisch vereinbart werden, um so die Wartezeit zu verkürzen.“

BA Pankow:

„Telefonische Terminvergaben erfolgen bei Bedarf parallel zu den öffentlichen Sprechstunden.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„In der offenen Sprechstunde ist aufgrund der hohen Andrangs und der Notfälle eine Terminvergabe nicht möglich und nicht zielführend.“

BA Reinickendorf:

„Eine telefonische Terminvergabe findet aktuell im Amt für Soziales Reinickendorf nur in Einzelfällen statt. Im Hinblick auf eine fehlende programmtechnische Unterstützung wird dies nicht als Möglichkeit zur Entspannung der Situation an den Sprechtagen im Amt für Soziales Reinickendorf angesehen.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Eine telefonische Terminvergabe ist zu den telefonischen Sprechzeiten grundsätzlich ebenso möglich, wie auch eine Vorsprache ohne Termin zu den entsprechenden Sprechzeiten.“

6. Welche Bezirke haben den Senat angefragt ein Terminmanagementsystem wie bei den Bürgerämtern in den Sozialämtern einzuführen und trifft es zu, dass der Senat dies den Bezirken nicht finanzieren möchte und der ganze Prozess "hängt"?

Zu 6.: Der Rollout-Prozess in den Sozialämtern läuft grundsätzlich (siehe dazu die nachfolgenden Hinweise der Bezirke). Die Finanzierung (je nach HH-Lage) übernimmt die Senatskanzlei.

Die Bezirksämter haben dazu Folgendes mitgeteilt:

BA Spandau:

„Der Bezirk Spandau hat kein Terminmanagementsystem angefragt. Dieses System ist im Amt für Soziales bereits im Einsatz. Aktuell wird damit die interne Terminsteuerung geregelt und der Aufruf der Wartenden gesteuert. Die Freischaltung der externen Terminbuchung ist bislang nicht geplant.“

BA Mitte:

„Seit 2018 ist das Amt für Soziales bemüht, einen Zugang zu dem Terminmanagementsystem ZMS zu erhalten. Mit Verweis auf die Haushaltslage hat uns die damals zuständige Senatsverwaltung auf eine Vormerkliste gesetzt. Da nun die Senatskanzlei zuständig ist, haben wir unseren Wunsch nach ZMS2 im Juni 2024 erneuert. Auch hier wurden wir im Januar 2025 auf die Haushaltslage verwiesen, die eine Zuweisung von ZMS2 derzeit nicht möglich macht.“

BA Treptow-Köpenick:

„TK hat dies noch nicht angefragt, hat aber sehr großes Interesse an der Einführung eines solchen Systems. Darüber hinaus werden Personalmittel benötigt, um die einfachen Aufgaben im Eingangsbereich durch eigenes Personal absichern zu können; derzeit sind die Mitarbeitenden des vom Bezirksamt nur beauftragten Sicherheitsdienstes zu viel in Publikumssteuerung, Unterlagenprüfung etc. involviert.“

BA Lichtenberg:

„Das Amt für Soziales Lichtenberg hat sich nach einer am 22.09.2023 stattgefundenen Informationsveranstaltung mit Mitarbeiter:innen der Senatskanzlei gegen das Terminmanagementsystem ZMS entschieden, da das System die Bedürfnisse des Amt für Soziales Lichtenberg nicht erfüllt.“

BA Pankow:

„siehe Antwort zu 5.“

BA Tempelhof-Schöneberg:

„In Tempelhof-Schöneberg wird das Terminmanagementsystem eingeschränkt bereits genutzt. Es wird für die Erfassung der Vorsprechenden eingesetzt, um effizienter die Erledigung der Anliegen in einem Backoffice-Bereich umzusetzen. Aktuell ist nicht geplant, grundsätzlich eine Terminvergabe für die Bürger und Bürgerinnen zu realisieren. Die hohe Anzahl und Dringlichkeit der persönlichen Anliegen erfordert einen offenen Zugang für die Menschen zu den Sozialämtern.

Eine Anfrage bei der Senatsverwaltung erfolgte von hier daher nicht.“

BA Steglitz-Zehlendorf:

„Es gibt im Amt für Soziales im Bezirk Steglitz-Zehlendorf bereits seit Anfang 2021 Bestrebungen, das ZMS-System, das als IKT-Basisdienst zur Verfügung steht, auch hier im Amt einzuführen. Dieses System bietet mehrere vorteilhafte Komponenten und Anwendungsmöglichkeiten, insbesondere zur Koordination von Vorsprachen, was die Abläufe in den Sprechstunden erheblich verbessern könnte.

Gespräche mit den zuständigen Senatsverwaltungen zur Prüfung der örtlichen Voraussetzungen sowie zur Umsetzung fanden bereits statt. Allerdings bestehen aufgrund denkmalrechtlicher Auflagen des Dienstgebäudes sowie technischer Anforderungen noch offene Punkte, die mit dem Facility Management des Bezirkes abgestimmt werden müssen. Da es sich um ein Gebäude der Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) handelt, sind zusätzliche Absprachen und Anfragen erforderlich, die seit mehreren Monaten ausstehen. Hinderungsgründe für die Einführung seitens der Senatsverwaltung sind uns nicht bekannt.“

BA Marzahn-Hellersdorf:

„Eine entsprechende Anfrage des Amtes für Soziales besteht nicht.“

BA Reinickendorf:

„Das Amt für Soziales Reinickendorf plant, ein Terminmanagement über ZMS einzuführen und steht hierzu mit der zuständigen Senatsverwaltung in Kontakt. Über finanzielle Hinderungsgründe seitens der Senatsverwaltung ist dabei nichts bekannt. Vielmehr sind organisatorische und beteiligungsrechtliche Hürden zu überwinden. Unter anderem müssen auch umfangreiche Schulungen der zukünftig damit befassten Mitarbeitenden erfolgen.“

BA Charlottenburg-Wilmersdorf:

„Die berlinweite Planung ist hier nicht bekannt.

Ein Projekt (ZMS) für die Soziale Wohnhilfe ist initiiert.“

BA Neukölln:

„Seitens des Amtes für Soziales gab es in den vergangenen Jahren zunächst mit der Senatsinnenverwaltung und vor einem Jahr mit der Senatskanzlei Bemühungen, zielführend ins Handeln bezüglich einer Einführung des ZMS zu kommen, bisher erfolglos. Gründe für die bisher ausgebliebene Unterstützung sind den Akteuren im Amt für Soziales nicht bekannt. Vor dem Hintergrund der Vorstellung des ZMS in der AG QM und der dort gewonnenen Informationen zur aktuellen Version erfolgt zurzeit intern die Klärung der Bedarfe und möglichen Hürden bei einer Einführung des ZMS für das Amt für Soziales.“

BA Friedrichshain-Kreuzberg:

„Nicht bekannt.“

7. Warum hat der Senat in diesem Zusammenhang seine Arbeit am Sozialhilfeportal eingestellt?

Zu 7.: Im Zusammenhang mit dem Terminvergabesystem (ZMS) war keine Anbindung an das Sozialhilfeportal geplant gewesen.

Berlin, den 22. Juli 2025

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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