

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Catrin Wahlen (GRÜNE)

vom 21. November 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 24. November 2025)

zum Thema:

Zugänglichkeit und Erreichbarkeit des Versorgungsamt beim Landesamt für Gesundheit und Soziales (Lageso)

und **Antwort** vom 3. Dezember 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Dezember 2025)

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

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen (GRÜNE)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24425
vom 21. November 2025
über Zugänglichkeit und Erreichbarkeit des Versorgungsamtes beim Landesamt für
Gesundheit und Soziales (Lageso)

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

1. Wie wird die Erreichbarkeit des Versorgungsamts auch außerhalb der Sprechzeiten sichergestellt?

Zu 1.: Regelmäßige Sprechzeiten zu Fragen des Schwerbehindertenrechts bietet das Kundencenter Montag und Dienstag von 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr, Donnerstag von 12:00 Uhr bis 18:00 Uhr und Freitag 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr an. Das Kundencenter des LAGeSo ist auch außerhalb der Sprechzeiten über die einheitliche Behördennummer für den Kundenservice der öffentlichen Verwaltung in der Zeit von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr-18:00 Uhr zu erreichen. Dort können allgemeine Anliegen beantwortet werden. Alle anderen Auskunftsersuchen werden per Ticket an das Kundencenter weitergeleitet und per Rückruf, in der Regel noch am selben Tag, beantwortet. Weiterhin haben Bürger die Möglichkeit, sich per E-Mail über das Sammelpostfach Infoservice@lageso.berlin.de an

das Versorgungsamt zu wenden. Hier erfolgt die Antwort in der Regel innerhalb von 24-48 Stunden.

2. Inwieweit wurden offene Sprechstunden, die pandemiebedingt eingestellt worden waren, wieder aufgenommen? Wenn nein, welche Planungen für die Wiedereinführung offener Sprechstunden gibt es?

Zu 2.: Die offenen Sprechzeiten, die vor der Pandemie sowohl für das Kundencenter als auch für Angelegenheiten des Sozialen Entschädigungsrechts angeboten wurden, sind nicht wieder aufgenommen worden.

Vorsprachen ohne Termin im Kundencenter führten in der Vergangenheit häufig zu Wartezeiten, Überfüllung der Räumlichkeiten und Sicherheitsproblemen. Die Umstellung auf Vorsprache nur mit Termin hat diesbezüglich positive Effekte erzielt.

3. Inwieweit erfolgt im Versorgungsamt auch eine allgemeine Beratung zu den verschiedenen Leistungen der Behörde? Zu welchen Themen wird in diesem Zusammenhang beraten?

Zu 3.: Das Kundencenter des LAGeSo bietet Beratung zu den Leistungen des Versorgungsamtes an. Diese umfassen das Feststellungsverfahren nach § 152 Neuntes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IX) und die mit dem Schwerbehindertenstatus verbundenen Nachteilsausgleiche. Zudem gibt das Versorgungsamt jährlich den „Ratgeber Inklusion für Menschen mit Behinderung“ auch zu weiteren Leistungen für Menschen mit Behinderungen heraus. Zudem werden Beratungsdienstleistungen nach dem Vierzehnten Buch Sozialgesetzbuch (SGB XIV) für Opfer von Impfschäden und Opfer von Gewalttaten angeboten. Das Versicherungsamt erteilt in Erfüllung seiner gesetzlichen Aufgabe nach § 93 SGB Viertes Buch Sozialgesetzbuch (SGB IV) Auskunft zu allen Fragen der Sozialversicherung.

4. Auf welchen Kommunikationswegen ist das Versorgungsamt für Bürger*innen erreichbar? Wie wird die Barrierefreiheit der Kommunikation sichergestellt?

- a. Inwieweit sind die Mitarbeitenden des Versorgungsamts darin geschult, in Leichter Sprache zu kommunizieren?
- b. Welche Möglichkeiten gibt es, in Deutscher Gebärdensprache mit den Mitarbeitenden des Versorgungsamts zu kommunizieren?

Zu 4: Die Kommunikationswege sind in der Antwort zur Frage 1 dargestellt.

Zur Orientierung ist das Kundencenter mit einem Farbleitsystem ausgestattet. Zudem sind die Beschäftigten für den Umgang mit kognitiv beeinträchtigten Personen sensibilisiert.

Flyer und Hinweisblätter in leichter Sprache stehen zur Verfügung.

Vor Ort werden auch Sprechstunden in Gebärdensprache angeboten. Termine dafür können jeweils jeden ersten und dritten Donnerstag im Monat vereinbart werden. Zusätzlich stehen für gehörlose Menschen auch Gebärdensprechstunden per Video-Telefonie zur Verfügung.

5: Wie wird der ungehinderte physische Zugang zum Versorgungsamt, Standort Sächsische Straße 28, auch für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen gewährleistet?

- a. Inwieweit ist der Zutritt zum Gebäude über den stufenlosen Zugang sichergestellt?
- b. Welche barrierefreien Zugangsmöglichkeiten gibt es, wenn die Pforte vorübergehend nicht besetzt ist?

Zu 5a.: Der stufenlose Zugang zum Dienstgebäude Sächsische Straße 28/30 für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wird mit einem Aufzug sichergestellt. Für die Nutzung müssen Betroffene klingeln. Der Sicherheitsdienst ist dafür verantwortlich, dass der Aufzug genutzt werden kann.

Innerhalb des Gebäudes stehen weitere Aufzüge zur Verfügung, hierunter auch einer für Rollstuhlfahrende sowie ein Lastenaufzug. Der Fahrstuhl für Rollstuhlfahrende ist aktuell defekt. Bei Bedarf können diese den Lastenaufzug mit Unterstützung des Sicherheitsdienstes verwenden. Die Reparatur wurde beauftragt.

Zu 5b.: Das Sicherheitskonzept für das Dienstgebäude Sächsische Straße 28/30 sieht grundsätzlich vor, dass ein unbeaufsichtigter Zugang über den Haupteingang oder über die Hofzugänge nicht möglich ist, indem eine Sicherheitsfachkraft vor Ort ist. Dadurch ist gewährleistet, dass jederzeit ein Zugang zum Dienstgebäude möglich ist. Sollte der Zugang über den Haupteingang aufgrund technischer Defekte nicht möglich sein, gibt es einen weiteren barrierefreien Zugang über den Hof.

Berlin, den 3. Dezember 2025

In Vertretung

Aziz Bozkurt

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