

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Bettina König (SPD)**

vom 21. Mai 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Mai 2026)

zum Thema:

**Landesamt für Gesundheit und Soziales – Aus LAGeSo wird Lageso und sonst bleibt alles wie es ist?**

und **Antwort** vom 15. Juni 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Juni 2026)

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

Frau Abgeordnete Bettina König (SPD)

über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/26187  
vom 21. Mai 2026

über Landesamt für Gesundheit und Soziales - Aus LAGeSo wird Lageso und sonst bleibt  
alles wie es ist?

---

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort hat er daher das Landesamt für Gesundheit und Soziales (Lageso) um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt wurden.

1. Welche Gründe haben dazu geführt, dass das Landesamt für Gesundheit und Soziales seine Kurzbezeichnung von LAGeSo zu Lageso geändert hat und welche konkreten Kosten waren mit dieser Umbenennung verbunden?

Zu 1.: Die variierende Groß- und Klein-Variante führt immer wieder zu Verunsicherungen, die in einer Vielzahl unterschiedlicher Abkürzungen mündet. Mit der geänderten Schreibweise schafft das Landesamt Klarheit und verbessert die Barrierefreiheit im Schriftverkehr. Durch die Umbenennung sind Sachkosten in Höhe von 939,16 EUR entstanden.

2. Warum ist es trotz digitaler Antragstellung weiterhin in vielen Fällen erforderlich, bestimmte Unterlagen zusätzlich postalisch einzureichen und ist derzeit geplant, solche Medienbrüche im Antragsverfahren abzustellen und wenn ja bis wann und wenn nein, warum nicht?

Zu 2.: Die elektronische Antragstellung dient der vereinfachten Übermittlung von Antragsdaten und Unterlagen. Soweit für einzelne Unterlagen eine Schriftform, Originalvorlage oder gesonderte prüffähige Einreichung entsprechend der jeweiligen Rechtsnorm erforderlich ist (Schriftformerfordernis), bleibt die postalische Übersendung ergänzend notwendig. Eine Übermittlung über eine unverschlüsselte E-Mail oder ohne qualifizierte elektronische Signatur (qES) entspricht weder den Anforderungen des (Sozial-) Datenschutzes noch dem Schriftformerfordernis. Der Ersatz der Schriftform durch die Nutzung einer qES entsprechend der eIDAS-Verordnung ist zwar gemäß § 3a Abs. 2 VwVfG möglich.

Jedoch ist die Einrichtung und Nutzung der qES noch immer mit finanziellen Aufwänden (abhängig vom Anbieter, ca. 2-5 € pro Einzelsignatur, Jahresabos im dreistelligen Bereich) und der Voraussetzung vergleichsweise umfangreicher technischer Kenntnisse verbunden, weshalb sich die meisten Antragstellenden dagegen entscheiden und bei der Schriftform bleiben. Der Senat von Berlin setzt sich regelmäßig auf Bundesebene dafür ein, dass gesetzliche Schriftformerfordernisse abgeschafft werden, wo sie nicht mehr zeitgemäß sind. Eine Infrastruktur für eine für alle zugängliche, sichere und kostenfreie elektronische Identifikation und Verschlüsselung, auf der die elektronischen Antragsverfahren der Bundesländer aufbauen können, bleiben die Bundesbehörden bislang noch schuldig.

Zugleich arbeitet das Lageso kontinuierlich an der Erweiterung und Verbesserung digitaler Möglichkeiten zur elektronischen Antragstellung. So ist für den Bereich Schwerbehinderung aktuell ein online-Verfahren auf Basis des IT-Basisdienstes digitaler Antrag (BDA) in Arbeit, das es erlaubt, Unterlagen datenschutzsicher digital hochzuladen. Das Verfahren befindet sich aktuell in der Testphase und wird voraussichtlich im Sommer zur Verfügung stehen.

3. Gibt es beim Lageso ein automatisiertes Rückmeldeverfahren, um die Antragstellerinnen und Antragsteller über den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Antrags zu informieren und wenn nein, warum nicht und ist die Einführung eines solchen Verfahrens geplant und wenn ja, bis wann?
4. Gibt es beim Lageso ein digitales Statussystem, in dem die Antragstellerinnen und Antragsteller den aktuellen Bearbeitungsstand ihrer jeweiligen Anträge selbst einsehen können und wenn ja, wie ist es zu erreichen und wenn nein, warum nicht und ist die Einführung eines solchen Systems geplant und wenn ja, bis wann?

Zu 3. und 4.: Es gibt im Lageso kein allgemeines digitales Statussystem oder automatisiertes Rückmeldeverfahren, um die Antragstellenden über den aktuellen Bearbeitungsstand ihres Antrages zu informieren. Dies wäre grundsätzlich durch eine Portallösung möglich, ist aber gegenwärtig nicht geplant. BundID und Mein Unternehmenskonto auf Basis von ELSTER befindet sich für ausgewählte Bereiche in der Einführung. Grundsätzlich erhalten Antragstellende eine Eingangsbestätigung.

Im Bereich Schwerbehindertenfeststellungsverfahren erhalten Antragstellende ca. 14 Tage nach Eingang des Antrags (plus Postlaufzeit) eine schriftliche Eingangsbestätigung. Im Rahmen der Sachverhaltsermittlung werden die von den Antragstellenden benannten Ärztinnen und Ärzte angeschrieben. Antragstellende erhalten automatisch eine postalische

Mitteilung, wenn Ärztinnen oder Ärzte zum zweiten Mal gemahnt werden müssen. Wenn alle Unterlagen vollständig vorliegen und die Akte dem ärztlichen Dienst zugeleitet wird, erhalten Antragstellende automatisch per Post eine Zwischenmitteilung zum Sachstand des Antragsverfahrens.

Der Fachbereich Tierschutz arbeitet mit der Fachanwendung „ethikPool“. Hierbei kann von Seiten der Antragstellenden jederzeit der aktuelle Bearbeitungsstand der jeweiligen Antragsvorhaben eingesehen werden.

5. Sind dem Senat und dem Lageso jeweils ggf. Beschwerden über die Kommunikation des Lageso zu einzelnen Anträgen durch die Antragstellerinnen und Antragsteller bekannt, wenn ja, wie viele solcher Beschwerden liegen jeweils vor und welche konkreten Schritte planen Senat und Lageso, um die Kommunikation ggf. zu verbessern?

Zu 5.: Beschwerden zur Kommunikation kommen natürlich vor und sind deshalb sowohl Lageso, als auch dem Senat bekannt. Ihre Inhalte fließen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein. Eine statistische Erfassung spezieller Beschwerden zur Kommunikation mit den Fachbereichen des Lageso erfolgt nicht, sodass keine Angabe zur Anzahl gemacht werden kann. Die mit der Fachaufsicht über die jeweiligen Bereiche des Lageso betrauten Senatsverwaltungen unterstützen das Lageso bei der kontinuierlichen Verbesserung der Kommunikation.

Die Beschwerden werden entweder durch die zuständige Fachaufsicht oder das Lageso bearbeitet und beantwortet und fließen in die oben genannten Prozesse zur Verbesserung der Kommunikation ein, sofern sie berechtigt erhoben werden.

6. Welche konkreten Kontaktmöglichkeiten haben Antragstellerinnen und Antragsteller abseits der bekannten Behördennummer 115, um direkt mit dem Lageso in Kontakt treten zu können, Termine zu buchen und/oder direkte Informationen zum Status ihrer Anträge zu erfragen und welche ggf. weitere Kontaktmöglichkeiten sind derzeit geplant, um die Kommunikation ggf. zu verbessern?
7. Welche konkreten Möglichkeiten zur Terminbuchung beim Lageso haben Antragstellerinnen und Antragsteller und wie bewerten sowohl Senat als auch Lageso diese Möglichkeiten hinsichtlich der Bürgerfreundlichkeit?

Zu 6. und 7.: In Antragsverfahren gibt es je nach Fachbereich und Leistungsart unterschiedliche Möglichkeiten, mit dem Lageso in Kontakt zu treten oder einen Termin zu vereinbaren. Es gibt die Möglichkeit der direkten telefonischen Rücksprache mit dem Fachbereich, der Kontaktaufnahme über E-Mail oder der Meldung eines Anliegens über ein zentrales Kontaktformular auf der Homepage. Termine können telefonisch, persönlich oder als Videokonferenz angeboten werden. Im Kundencenter können Termine auch digital über das Serviceportal gebucht werden. Durch das vielfältige Angebot zur Terminbuchung und in der Regel kurzfristig digital buchbarer Termine können Bürgeranliegen effektiv erledigt werden.

So stehen zum Beispiel beim Versorgungsamt des Lageso Online-Termine innerhalb weniger Tage zur Verfügung. Vor Ort werden jeweils jeden ersten und dritten Donnerstag im Monat auch Sprechstunden in Gebärdensprache angeboten. Auch hier erfolgt die telefonische Erreichbarkeit über den zentralen Telefonservice der 115. Für Anrufe, die nicht beantwortet werden können, werden Tickets erstellt. Die Tickets werden in der Regel innerhalb von 24 Stunden per Rückruf beantwortet.

Aus Sicht des Senats sind die angebotenen Möglichkeiten zur Terminbuchung ausreichend und bieten Berlinerinnen und Berlinern einen niedrighschwelligem und zeitnahen Zugang zu den verschiedenen Leistungen des Lageso.

8. Wie hoch ist derzeit jeweils die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anträgen für die einzelnen Verfahrensarten beim Lageso?

Zu 8.: Die durchschnittliche Bearbeitungszeit wird nicht für alle Verfahrensarten erfasst. Nachfolgend werden maßgebliche Verfahren des Lageso und ihre durchschnittliche Bearbeitungszeit aufgeführt.

<b>Hervorzuhebene Antragsverfahren</b>	<b>Durchschnittliche Bearbeitungszeit</b>
Erstfeststellung des Grades der Schwerbehinderung	120 Tage
Neufeststellung des Grades der Schwerbehinderung	147 Tage
Verfahren zur Anerkennung ausländischer Ausbildungen für Gesundheitsberufe	1 bis 60 Monate <sup>1</sup>
Prüfungsverfahren für die akademischen Gesundheitsberufe	4 bis 8 Monate <sup>2</sup> .
Staatliche Anerkennung von Pflege- und Gesundheitsschulen	4 - 6 Monate

9. Welche konkreten Faktoren bestimmen die Dauer der jeweiligen Bearbeitungszeit eines Antrages?

Zu 9.: Die Dauer der jeweiligen Bearbeitungszeit hängt in der Regel von unterschiedlichen Faktoren ab. Diese sind z. B. die Vollständigkeit und Qualität der Antragsunterlagen, die Mitwirkung der antragsstellenden Person oder anderer beteiligten Stellen, die Komplexität des Einzelfalls, die Menge der eingegangenen Fallzahlen, der verfügbaren Stellen im Fachbereich und dem Funktionsumfang von IT-Fachverfahren.

<sup>1</sup> Eine durchschnittliche Bearbeitungszeit lässt sich aufgrund der Unterschiedlichkeit der Verfahrensverläufe (30 Berufe und über 100 Staaten innerhalb und außerhalb der EU) nicht ermitteln oder steuern.

<sup>2</sup> Die Bearbeitungszeit (Verfahrensdauer) in Prüfungsverfahren für die akademischen Gesundheitsberufe richtet sich nach den gesetzlichen Vorgaben, beginnend mit der Antragsfrist zur Anmeldung zur Prüfung bis zum Abschluss der terminierten Prüfung oder Prüfungen. Angabe je nach Prüfung ohne Rücktritt oder Nichtbestehen.

Einen starken Einfluss hat ebenso der sich aus der jeweiligen Rechtsgrundlage ergebende Bearbeitungsaufwand bei der Sachverhaltsermittlung. So ist es bei den Verfahren zum Sozialen Entschädigungsrecht in vielen Fällen notwendig, Justizakten beizuziehen und auszuwerten bzw. den Ausgang der polizeilichen Ermittlungen abzuwarten.

Auch das Einholen von notwendigen Stellungnahmen, z.B. einer Bundesoberbehörde, beeinflusst die Dauer in der rechtssicheren Bearbeitung von Anträgen. In besonders komplexen bundesgesetzlichen Zusammenhängen kann es darüber hinaus zu Abstimmungsaufwand mit anderen Bundesländern anlässlich einzelner Anträge kommen um unterschiedliche Rechtspositionen auszuräumen und ein einheitliches Behördenhandeln sicherzustellen.

10. Wie bewerten Senat und Lageso die jeweiligen durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der einzelnen Verfahrensarten und welche konkreten Maßnahmen sind derzeit ggf. geplant, um die durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anträgen der einzelnen Verfahrensarten zu verkürzen?

Zu 10.: Aus den oben genannten Gründen (fehlende statistische Erfassung, Komplexität) ist eine Bewertung aller Verfahrensarten nicht möglich. Optimierungspotentiale sind offensichtlich vorhanden und werden vor allem im Ausbau und in der Weiterentwicklung der Digitalisierung der Antragsverfahren sowie dem Abbau von Rechtsungenauigkeiten und rechtlichen Hürden der elektronischen Antragsbearbeitung gesehen. Über Maßnahmen zur Prozessoptimierung berichtet das Lageso regelmäßig in seinem Jahresbericht.

Zum Verfahren der Feststellung des Grades der Behinderung hat der Senat unter anderem in der schriftlichen Anfrage Drs. 19/26088 ausführlich Stellung genommen. Ziel des Senats und des Lageso ist es, die Digitalisierungsreife des Verfahrens zu erhöhen und dadurch die Verfahrensabläufe und Bearbeitungszeiten zu verbessern. Hierfür ist aktuell die Beschaffung eines IT-Fachverfahrens für das Verfahren und die medienbruchfreie Anbindung der eAkte europaweit ausgeschrieben.

Für die Verfahren im Rahmen des Entschädigungsrechts nach dem SGB XIV wird der Senat in Kooperation mit 13 anderen Bundesländern ein Fachverfahren zur Bearbeitung von Anträgen beauftragen. In Verbindung mit der eAkte können Vorgänge und Anträge nach dem Sozialen Entschädigungsrecht in Zukunft effizienter bearbeitet werden.

11. Wie bewerten Senat und Lageso den aktuellen Stand der Digitalisierung des Lageso insgesamt sowie hinsichtlich der Bürgerfreundlichkeit und welche konkreten Maßnahmen sind derzeit ggf. geplant, um die jeweilige Situation ggf. zu verbessern?

Zu 11.: Der Senat bewertet die Digitalisierung des Lageso als einen fortlaufenden Entwicklungsprozess. Das Lageso arbeitet kontinuierlich daran, seine Verwaltungsleistungen zu modernisieren und digitale Angebote für Berlinerinnen und Berliner auszubauen. Die Einführung der eAkte spielt dabei eine zentrale Rolle.

Unabhängig davon unterstützt der Senat die Weiterentwicklung digitaler Verwaltungsangebote sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit. Ziel ist es, Verwaltungsverfahren möglichst einfach, transparent und effizient auszugestalten sowie die Servicequalität für Antragstellende weiter zu erhöhen.

Das Landesorganisationsgesetz gibt hierfür eine wichtige strategische Richtung vor. Für eine wirksame Umsetzung dieser Steuerungslogik sind jedoch auch die nachgeordneten rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen fortlaufend weiterzuentwickeln. Dies betrifft insbesondere die Frage, wie strategische Entwicklungsziele, geeignete Strukturen, Personaleinsatz, Berichtswesen, Digitalisierungsmaßnahmen und Anforderungen an Zugänglichkeit und Nutzbarkeit künftig noch verbindlicher abgestimmt und innerhalb der Landesverwaltung gesteuert werden können.

Berlin, den 15. Juni 2026

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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