

Bezirksamt Pankow von Berlin

Einreicherin: Leiterin der Abteilung Jugend, Wirtschaft und Soziales

## **B E S C H L U S S**

### **Bezirksamt Pankow von Berlin**

Beschlussgegenstand: Zentrale Antrags- und Beratungsstelle für Familien- und Sozialleistungen in Pankow schaffen

Beschluss-Nr.: VIII-1589/2020 Anzahl der Ausfertigungen: 8

Beschluss-T.: 13.10.2020 Verteiler:  
- Bezirksbürgermeister  
- Mitglieder des Bezirksamtes (4x)  
- Leiter des Rechtsamtes  
- Leiter des Steuerungsdienstes  
- Büro des Bezirksbürgermeisters

Das Bezirksamt beschließt:

Die aus der Anlage ersichtliche Vorlage ist der Bezirksverordnetenversammlung zur Kenntnis zu geben.

Sören Benn  
Bezirksbürgermeister

An die  
Bezirksverordnetenversammlung

Drucksache-Nr.: VIII – 0946

## **Vorlage zur Kenntnisnahme für die Bezirksverordnetenversammlung gemäß § 13 BezVG**

### **3. Zwischenbericht**

#### **Zentrale Antrags- und Beratungsstelle für Familien- und Sozialleistungen in Pankow schaffen**

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

In Erledigung des in der 29. Sitzung am 22.01.2020 angenommenen Ersuchens der Bezirksverordnetenversammlung – Drucksache – Nr.: VIII – 0946

„Das Bezirksamt wird ersucht, die Einrichtung einer zentralen Antrags- und Beratungsstelle für Familien- und Sozialleistungen im Bezirk zu prüfen und zumindest bezirkliche Familien- und Sozialleistungen unter ein Dach zu bringen. Hierzu sind auch die Agentur für Arbeit Pankow und das Jobcenter Pankow als Partner hinzuzuziehen.

Dem Bezirksamt wird zudem empfohlen, sich bei der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie, der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales und der Senatsverwaltung für Finanzen für die Bereitstellung der erforderlichen finanziellen, personellen und räumlichen Ressourcen einzusetzen.

wird gemäß §13 Bezirksverwaltungsgesetz berichtet:

Am 09.09.2020 hat sich eine ressortübergreifende Arbeitsgruppe unter Beteiligung des Jobcenters Berlin Pankow und der Arbeitsagentur Berlin Nord mit der Thematik „Schaffung einer zentralen Antrags- und Beratungsstelle für Familien- und Sozialleistungen“ auseinandergesetzt. Dabei wurden neben dem AWO-Welcome-Center auch Modellprojekte anderer Bundesländer, wie die Sozialbürgerhäuser München sowie das Hamburger Projekt „Kinderleicht zum Kindergeld“, vorgestellt.

Die Teilnehmenden tauschten sich über die im Bezirk Pankow bestehenden Strukturen und Beratungsangebote, Problemlagen und Optimierungsmöglichkeiten - auch im Hinblick auf

eine verbesserte rechtskreisübergreifende Zusammenarbeit - und erforderliche Ressourcen aus. Wegen des weitreichend formulierten Prüfauftrages war es zunächst notwendig, Bedarfe und Vorschläge zu diskutieren, um in den nächsten Schritten eine Fokussierung auf konkrete Ziele und das Ableiten von Handlungsoptionen zu ermöglichen.

Folgende Problemlagen wurden identifiziert:

- Ein erhöhtes Armutsrisiko besteht insbesondere für Migrant/innen, Alleinerziehende und Familien mit drei und mehr Kindern.
- Die vielfältigen staatlichen Leistungen und die Voraussetzungen für deren Inanspruchnahme sind schwer zu überblicken.
- Sprachbarrieren erschweren die Orientierung und Inanspruchnahme von Leistungen.
- Die Beratung der Ämter zu den Leistungen anderer Rechtskreise (Verweisberatung) wird häufig als unzureichend empfunden.
- Bezirksfusionierung und neue Ämterzuordnungen sowie politische Zielsetzungen nach Ablauf von Legislaturperioden ließen in der Vergangenheit Anläufe zur Vernetzung verschiedener Ämter versanden.
- Vernetzung beruht zu oft auf persönlichen Kontakten. Bestehende Kooperationsvereinbarungen bedürfen einer regelmäßigen Besprechung und Aktualisierung, um nicht in Vergessenheit zu geraten, sondern angewandt zu werden.

Im Verlauf der Diskussion haben die Teilnehmenden bereits konkrete Optimierungsmöglichkeiten aufgezeigt:

- Das Wegeleitsystem des Bezirksamtes muss verbessert werden. Gleichzeitig ist zu prüfen, ob die Informationen auf der Webseite des Bezirksamtes für die Bürgerinnen und Bürger leicht auffindbar und verständlich sind.
- Wünschenswert sind Infopoints bzw. Ämterlotsen an allen Standorten des Bezirksamtes, die niederschwellig Auskünfte über die Leistungen der Ämter, deren Erreichbarkeit und die erforderlichen Antragsunterlagen geben können.
- Öffnungszeiten sollten kundenfreundlicher gestaltet werden, um den Zugang für Alleinerziehende, Erwerbstätige etc. zu vereinfachen.
- Der Bekanntheitsgrad des Bürgertelefons 115 muss erhöht werden.
- Zur Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Ämtern und Trägern sollten der fachliche Austausch strukturell verstärkt und direkte Ansprechpartner/innen für die Träger benannt werden.
- Seitens des Gesundheitsamtes wird eine engere Zusammenarbeit und Aktualisierung der Kooperationsvereinbarung mit dem Jugendamt gewünscht.

Die Teilnehmenden der Arbeitsgruppe betonten übereinstimmend die Notwendigkeit, die Digitalisierung der Antragstellung und Leistungsbearbeitung voranzutreiben, damit zeitliche Ressourcen für Beratungen frei werden. Gleichzeitig würde die Digitalisierung von Leistungen eine Zentralisierung der Beratung und Antragsunterstützung ermöglichen. Entsprechen-

de Servicekontos sind bei den Bürgerämtern bereits vorhanden. Wegen des umfangreichen Leistungsspektrums und der notwendigen Antragsbearbeitung können die Bürgerämter aber nur unzureichend beraten. Eine Trennung von Beratung und Leistungsbearbeitung wäre wünschenswert. Strukturelle Änderungen bedürfen politischer – insbesondere senatsseitiger - Unterstützung.

Darüber hinaus wurde festgestellt, dass im Bezirk Pankow bereits sehr viele (oft kleinteilige) Beratungsangebote für verschiedene Zielgruppen und Fragestellungen vorhanden sind. Die vielfältigen Angebote sind schwer zu überschauen, daher sollten der Bekanntheitsgrad dieser Projekte erhöht und die Projekte besser vernetzt werden. Erschwerend wirken sich hierbei die temporäre Finanzierung der Projekte und die verschiedenen Finanzierungsformen aus, wodurch auch das Risiko von Doppelfinanzierungen gleichartiger Projekte steigt.

Im Ergebnis der Arbeitsgruppe ist daher vorgesehen, eine Übersicht zu den vorhandenen Beratungsstellen, deren Zielgruppenausrichtung und ihrem Beratungsspektrum zu erarbeiten. Mit ausgewählten Beratungsstellen ist ein Fachaustausch geplant, in dem Vorschläge für eine Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Ämtern und Trägern bzw. der Träger untereinander sowie für eine verbesserte Beratung der Bürgerinnen und Bürger erarbeitet werden sollen.

Die Ergebnisse der Arbeitsgruppensitzung vom 09.09.2020 werden dem BVV-Ausschuss für Soziales, Senior/innen, Arbeit und Wirtschaft vorgestellt, um das weitere Vorgehen abzustimmen.

### **Haushaltsmäßige Auswirkungen**

noch nicht bezifferbar

### **Gleichstellungs- und gleichbehandlungsrelevante Auswirkungen**

Eine verbesserte Beratung zu Familien- und Sozialleistungen kommt allen Bevölkerungsgruppen zugute.

### **Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung**

keine

### **Kinder- und Familienverträglichkeit**

Die Optimierung von Strukturen und Informationen zu Familien- und Sozialleistungen kann eine höhere Inanspruchnahme bewirken.

Sören Benn  
Bezirksbürgermeister

Rona Tietje  
Bezirksstadträtin für Jugend, Wirtschaft und  
Soziales