

Bezirksamtsvorlage Nr. 866

zur Beschlussfassung -
für die Sitzung am Dienstag, dem 15.04.2025

1. Gegenstand der Vorlage:

Einbringung einer Vorlage - zur Kenntnisnahme bei der Bezirksverordnetenversammlung zur Drucksache Nr. 1306/VI, Beschluss vom 16.05.2024 betrifft:

Sozialamt im Dienst der Menschen 1 - Zugänge erleichtern

2. Berichtersteller:

Bezirksstadtrat Spallek

3. Beschlussentwurf:

I. Das Bezirksamt beschließt die beigefügte Vorlage - zur Kenntnisnahme - betrifft „Sozialamt im Dienst der Menschen 1 - Zugänge erleichtern“ als Schlussbericht. Sie ist bei der Bezirksverordnetenversammlung einzubringen.

II. Mit der Durchführung des Beschlusses wird die Abteilung Soziales und Bürgerdienste beauftragt.

III. Veröffentlichung: ja

IV. Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen: nein

a) Personalrat:

b) Frauenvertretung:

c) Schwerbehindertenvertretung:

d) Jugend- und Auszubildendenvertretung:

4. Begründung, Rechtsgrundlage und Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung:

bitten wir, der beigefügten Vorlage an die Bezirksverordnetenversammlung zu entnehmen.

5. Gleichstellungsrelevante Auswirkungen:

Keine

6. Behindertenrelevante Auswirkungen:

Keine

7. Integrationsrelevante Auswirkungen:

Keine

8. Sozialraumrelevante Auswirkungen:

Keine

9. Auswirkungen auf den Klimaschutz:

Die BA-Vorlage hat voraussichtlich keine Auswirkungen auf den Klimaschutz, da diese lediglich einen berichtenden Charakter besitzt.

10. Mitzeichnung(en):

Keine

Bezirksstadtrat Spallek

Vorlage - zur Kenntnisnahme - über

Sozialamt im Dienst der Menschen 1 - Zugänge erleichtern

Wir bitten zur Kenntnis zu nehmen:

Die Bezirksverordnetenversammlung hat in ihrer Sitzung am 16.05.2024 folgendes Ersuchen an das Bezirksamt beschlossen (Drucksache Nr. 1306/VI):

Das Bezirksamt wird ersucht, die Arbeit des Amts für Soziales noch mehr als bisher an den Bedürfnissen der Leistungsbezieher*innen und Antragsteller*innen auszurichten. Insbesondere soll dies durch folgende Maßnahmen geschehen:

1. Das Sozialamt soll unter Einbeziehung der relevanten Beratungsstellen und Initiativen von Betroffenen die Lage der Sprechzeiten daraufhin überprüfen, ob sie bestimmte Personengruppen ausschließen. Insbesondere soll überprüft werden, ob die aktuellen Sprechzeiten für Menschen mit psychischen Behinderungen oder in Krisen eine Barriere darstellen. Dabei sollen insbesondere der Beirat und der Beauftragte für Menschen mit Behinderungen sowie Interessenvertretungen von Menschen mit psychischen Behinderungen einbezogen werden. Bei Bedarf soll das Sozialamt mindestens eine offene Sprechstunde nachmittags anbieten.
2. Die Zeiten, zu denen Fallbearbeiter*innen telefonisch für Rückfragen erreichbar sind, sollen in den Schreiben des Sozialamts an die Leistungsbezieher*innen und Antragsteller*innen genannt werden.
3. Ist absehbar, dass der Bedarf unverändert über viele Jahre bestehen wird, sollen Wege gefunden werden, die eine möglichst unkomplizierte Weiterbewilligung ermöglichen. Insbesondere soll dazu die Aktenführung daraufhin überprüft werden, ob sie sicherstellt, dass Unterlagen nur dann angefordert werden, wenn die dem Sozialamt bereits vorliegenden Unterlagen nicht mehr gültig bzw. aussagefähig sind. Bei Bedarf sollen Anpassungen vorgenommen werden.
4. Die Aktenführung soll außerdem daraufhin überprüft werden, wie noch besser vermieden werden kann, dass von Antragsteller*innen bereits eingereichte Unterlagen erneut angefordert werden. Damit soll verhindert werden, dass das Sozialamt einen Antrag aufgrund fehlender Unterlagen ablehnt, obwohl sich die Unterlagen bereits in der Akte befinden. Defizite in der Aktenführung dürfen nicht zu Lasten der Antragsteller*innen oder Leistungsbezieher*innen gehen. Dies gilt besonders, wenn aufgrund der Lebenssituation oder einer Behinderung der Leistungsbezieher*innen oder

Antragssteller*innen davon auszugehen ist, dass das Beibringen von Unterlagen für diese mit Barrieren verbunden ist.

5. Erhält das Sozialamt Unterlagen in einer anderen Sprache als Deutsch, soll es von den Antragsteller*innen nur dann die Vorlage einer Übersetzung verlangen, wenn es die Übersetzung nicht selbst organisieren kann und die Unterlagen für die Beurteilung des Bedarfs unbedingt erforderlich sind.

Das Bezirksamt wird ersucht, dem zuständigen Ausschuss halbjährlich über die ergriffenen Maßnahmen zu berichten.

Das Bezirksamt hat am 15.04.2025 beschlossen, der Bezirksverordnetenversammlung dazu Nachfolgendes als Schlussbericht zur Kenntnis zu bringen:

Zu Punkt 1:

Die Publikumssteuerung des Amtes für Soziales bietet derzeit offene Sprechstunden montags, dienstags und donnerstags jeweils von 08.30 bis 12.30 Uhr an. Zusätzlich gibt es freitags von 09.00 bis 11.00 Uhr eine Notsprechstunde der Fachstelle Soziale Wohnhilfe für akut von Wohnungslosigkeit betroffene und mittellose Personen (vgl. <https://www.berlin.de/ba-mitte/politik-und-verwaltung/aemter/amt-fuer-soziales/>). Damit liegt das Angebot von offenen Sprechzeiten über dem anderer Ämter für Soziales in Berlin. Darüber hinaus werden Termine - bei Bedarf auch am Nachmittag - vergeben und in verschiedenen Bereichen Hausbesuche durchgeführt. Die Erfassung der Publikumszahlen ergab für das Jahr 2024 eine durchschnittliche Bearbeitung in den offenen Sprechstunden von montags 202, dienstags 193 und donnerstags von 228 Fällen. Zu beachten ist dabei, dass ein Großteil der Fälle Nacharbeiten im „Backoffice“ zur Folge hat, vor allem wenn es sich um Neuanträge handelt. Eine Ausweitung der Sprechstunden würde zu Lasten der Arbeit im Backoffice gehen und eine erhebliche Verzögerung in der Bearbeitung der Fälle hervorrufen. Zudem fehlen Stellen, und die Mitarbeitenden haben große Zeitguthaben, die abgetragen werden müssen.

Aufgrund der Nacharbeiten im Backoffice sowie der personellen Ausstattung des Amtes ist eine Verlagerung bzw. Ausweitung der offenen Sprechstunden insbesondere auf den Nachmittag zurzeit nicht möglich.

Unabhängig davon hat die Nachfrage in den einzelnen Fachbereichen Folgendes ergeben:

Fachbereich 1

Fachstelle Allgemeiner Sozialdienst (FS ASD):

In der FS ASD hat sich die Vormittagssprechstunde dienstags und donnerstags von 9.00 bis 13.00 Uhr bewährt. Zudem werden Termine vergeben, die sich auch auf den Nachmittag erstrecken. Darüber hinaus arbeitet der ASD verstärkt aufsuchend im Sozialraum, indem Hausbesuche durchgeführt und Präsenzen in Treffpunkten im Kiez sichergestellt werden. Die Erreichbarkeit ist somit ohne eine Nachmittagssprechstunde gegeben.

Fachstelle Soziale Wohnhilfe (FS SWH):

Aus Sicht der FS SWH ist eine Sprechstunde am Nachmittag nicht erforderlich, da die zu betreuenden Kundinnen und Kunden voll erwerbsgemindert sind, die Altersgrenze bereits überschritten haben oder keiner Erwerbstätigkeit nachgehen dürfen.

Im Rahmen der Unterbringung sind erforderliche Bettenplätze grundsätzlich nur am Vormittag verfügbar.

Durch den Sozialdienst der Fachstelle werden regelmäßig Termine am Nachmittag angeboten. In dringenden Fällen kann auch durch die Leistungsstelle oder Unterbringungsstelle der Sozialen Wohnhilfe eine Terminvereinbarung am Nachmittag umgesetzt werden.

Fachbereich 2 (Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt):

Der Fachbereich 2 betreut den Personenkreis der alten und voll erwerbsgeminderten Personen. Dieser Personenkreis ist zeitlich nicht im gleichen Umfang wie erwerbstätige Personen eingeschränkt, sodass es keiner offenen Sprechstunde am Nachmittag bedarf. Dritte (zum Beispiel gesetzlich Betreuende und Angehörige) begehren im Hinblick auf lange Wartezeiten eher Termine als eine offene Sprechstunde. Es erfolgt eine Terminvergabe bei Bedarf auch am Nachmittag.

Fachbereich 3 (Hilfe zur Pflege):

Der Fachbereich 3 bietet eine Sprechstunde dienstags und donnerstags von 09.00 - 13.00 Uhr sowie eine freie Terminvergabe an, die schriftlich, telefonisch oder per Mail erfolgen kann.

Zuständig ist der Fachbereich 3 für Personen, die der ambulanten Hilfe zur Pflege bedürfen oder die in einer stationären Pflegeeinrichtung untergebracht sind. Der Kontakt findet fast ausschließlich über die jeweilige Einrichtung bzw. die Leistungserbringenden, die gesetzlich Betreuenden oder die pflegenden Angehörigen statt. Dies erfolgt überwiegend telefonisch oder schriftlich, oft auch per Mail. Grundsätzlich werden die Personen, die Leistungen der ambulanten Hilfe zur Pflege erhalten, einmal im Jahr in ihrer Häuslichkeit durch die Pflegebedarfsermittlung aufgesucht.

Auch hier sollen digitale Angebote (Videokonferenz) erprobt werden.

Bei Bedarf erfolgt eine Terminvereinbarung mit der Sachbearbeitung im Bürodienstgebäude oder für einen Hausbesuch.

Fachbereich 4 (TeilhabeFachdienst Soz/Eingliederungshilfe):

Eine offene Sprechstunde ist für die Eingliederungshilfe nicht erforderlich. Die Teilhabeplanerinnen und Teilhabeplaner arbeiten ausschließlich mit einer vorherigen Terminvereinbarung, da es sich in der Regel um Anliegen mit erhöhtem Gesprächsbedarf handelt und allen Akteurinnen und Akteuren die Möglichkeit gegeben werden muss, sich darauf vorzubereiten. Die Leistungskoordination arbeitet überwiegend schriftliche Vorgänge ab, wobei ein Großteil der Anträge und Unterlagen durch Fax, Mail oder

Briefpost übersandt wird. Eine Terminvereinbarung für einen Vorsprachetermin ist jederzeit möglich.

Feste Sprechzeiten sichern einerseits die Erreichbarkeit ab, können aber andererseits auch eine Barriere darstellen. Die großzügige Vergabe von Terminen schafft hier Abhilfe und sichert bei Bedarf auch die Erreichbarkeit am Nachmittag.

Darüber hinaus bietet das Amt für Soziales Möglichkeiten an, die einen barrierefreien Zugang zu Leistungen zulassen. Grundsätzliches Ziel des Amtes für Soziales ist es, zunächst eine niedrighschwellige Beratung zu ermöglichen. Dabei setzt das Amt intern insbesondere auf den Allgemeinen Sozialdienst (ASD), den Sozialdienst der Sozialen Wohnhilfe und im Bereich der obdach- und wohnungslosen Personen auf die Mobile Sozialarbeit.

Die FS ASD (FB 1) ist im Amt für Soziales für die Erstberatung zuständig und arbeitet dem Fachbereich 4 zu.

Im Bereich der Hilfe zur Pflege erfolgt die Beratung durch die eigens dafür geschaffenen Pflegestützpunkte im Bezirk, den ASD sowie ggf. über Verweisberatung durch die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen, Krebs- und chronischen Erkrankungen. Die Sachbearbeitungen und die Pflegebedarfsermittelnden beraten ebenfalls.

Für den Teilhabefachdienst (THFD) erfolgt die Beratung wie oben angeführt durch den ASD und die Leistungskoordination des THFD. Verwiesen wird bedarfsorientiert an die Beratungsstelle für Menschen mit Behinderungen, Krebs- und chronischen Erkrankungen und den Sozialpsychiatrische Dienst des Bezirks sowie weitere spezifische Beratungsstellen, die ein gutes Netzwerk bilden. Menschen mit Behinderungen und ihre Angehörigen können sich zudem an die Ergänzenden Unabhängigen Teilhabeberatungen - EUTB wenden.

Die aufgezeigten Sprechzeiten, Terminvergaben und Hausbesuche decken die Bedarfe verschiedener Personengruppen der einzelnen Fachbereiche ab.

Darüber hinaus werden im Bezirk unabhängige Sozialberatungen finanziert, deren Schwerpunkte in der wohnortnahen niedrighschwelligen Clearingberatung, der Ressourcenanalyse und Hilfe zur Selbsthilfe (z. B. sachgerechte Vermittlung an Fachberatungsstellen) sowie der Beratung in verschiedenen Sprachen liegen. Hier gilt es grundsätzlich, die Kompetenzen der betroffenen Personen zu berücksichtigen und zu stärken sowie insbesondere eine Stigmatisierung zu vermeiden.

Für den Fall, dass jemand geistig oder körperlich so beeinträchtigt ist, dass er oder sie seine/ihre Angelegenheiten nicht (mehr) selbst regeln und/oder nicht selbständig entscheiden kann, gibt es das Instrument der gesetzlichen Betreuung (§ 1896 BGB). Gründe für die Einrichtung einer Betreuung durch die Betreuungsgerichte können in einer psychischen Krankheit oder einer körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderung liegen. In Not-/Eilfällen kann auch eine vorläufige Betreuung eingerichtet werden.

Zu Punkt 2:

Die Leistungsbescheide werden größtenteils aus OPEN ProSoz generiert, sodass eine flexible Änderung von telefonischen Erreichbarkeiten dort nicht möglich ist. Das Amt für Soziales hat sich daher dazu entschieden, die telefonischen Erreichbarkeiten der einzelnen Bereiche auf der Hauptseite des Amtes unter <https://www.berlin.de/ba-mitte/politik-und-verwaltung/aemter/amt-fuer-soziales/> zu veröffentlichen.

Grundsätzlich werden die Beschäftigten angehalten, einen Anrufbeantworter zu schalten und ihre Telefone im Vertretungsfall umzustellen. Die Beschäftigten sind zu einem großen Teil mit Mobiltelefonen ausgestattet oder verfügen über den sogenannten One-Number-Service, sodass im Falle von mobiler Arbeit und/oder alternierender Telearbeit die Anrufe automatisch umgeleitet werden können.

Derzeit ergeben sich in den einzelnen Bereichen folgende telefonische Erreichbarkeiten:

Fachbereich 1

Fachstelle Allgemeiner Sozialdienst (FS ASD):

In der FS ASD ist die telefonische Erreichbarkeit montags und mittwochs in der Zeit von 9.00 bis 13.00 Uhr in jedem Fall sichergestellt. Wenn es das Publikumsaufkommen während der Sprechzeiten dienstags und donnerstags von 9.00 bis 13.00 Uhr zulässt, werden auch Telefonate entgegengenommen. Ein Anrufbeantworter ist immer geschaltet, es wird zurückgerufen.

Fachstelle Soziale Wohnhilfe (FS SWH):

Außerhalb der offenen Sprechstunden (s. oben zu 1.) sind die Mitarbeitenden der FS SWH gut erreichbar. Zudem wurde das Fachstellentelefon eingerichtet, welches Montag bis Donnerstag von 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr und Freitag von 09.00 Uhr bis 13.00 Uhr mit einer Dienstkraft besetzt ist.

Fachbereich 2 (Grundsicherung/Hilfe zum Lebensunterhalt):

Die Funktionszeiten des FB 2 gelten von Montag bis Freitag von 08.30 Uhr bis 12.30 Uhr. In diesen Zeiten können die Leistungsberechtigten ihre Sachbearbeitungen telefonisch erreichen. Zusätzlich wird zur Entlastung der Sachbearbeitungen und zur Unterstützung einer kontinuierlichen möglichst unterbrechungsfreien Fallbearbeitung eine telefonische Sprechstunde an den vorhandenen Sprechtagen angeboten (s. unter 1.). Zusätzlich nehmen auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Anmeldung Anliegen telefonisch entgegen, und zwar zu folgenden Zeiten:

Mo, Di, Do: 08:30 Uhr-12:30 Uhr
Mi+Fr: 09:00 Uhr-12:00 Uhr

Fachbereich 3 (Hilfe zur Pflege):

Die Fallsachbearbeitungen in der Hilfe zur Pflege (FB 3) sind mindestens während der Sprechzeiten (s. unter 1.) telefonisch erreichbar. Ist eine Sachbearbeitung abwesend, wird das Telefon grundsätzlich auf die Vertretung umgestellt.

Fachbereich 4 (Teilhafefachdienst Soz/Eingliederungshilfe):

Teilhabeplanung und Leistungskoordination in der EGH (FB 4) sind zu den üblichen Geschäftszeiten zwischen 09.00 Uhr und 15.00 Uhr grundsätzlich telefonisch erreichbar. Der FB 4 ist komplett mit Mobiltelefonen ausgestattet, um im Falle von mobiler Arbeit und/oder alternierender Telearbeit die Rufnummer umleiten zu können.

Zu Punkt 3:

In §§ 60 ff. SGB I ist die Mitwirkungspflicht und damit die Verpflichtung von Leistungsberechtigten, aktiv an der Klärung ihrer Ansprüche auf Sozialleistungen mitzuwirken, geregelt. Insbesondere bei der Grusi/HzL handelt es sich um individuelle Bedarfe, welche von den oft wechselnden persönlichen und finanziellen Verhältnissen abhängen (Zusammensetzung der Bedarfsgemeinschaft, Miethöhe, Mehrbedarfe, Höhe der Versicherungen, Einkommensänderungen etc.), und ein regelmäßiges Anfordern (mindestens jährlich) unabdingbar machen. Es werden jedoch keine Unterlagen angefordert, die Bestand haben oder die für die weitere Bewilligung von Leistungen nicht notwendig sind. Für die Weiterbewilligung werden vom FB 2 bereits seit Jahren lediglich Erklärungen abgefordert, welche wesentlich kürzer als die Erstanträge sind.

Wenn in der Hilfe zur Pflege (FB 3) Bedarfe unverändert über viele Jahre hinweg bestehen und Änderungen nicht erwartet werden, werden Bewilligungen über längere Zeiträume beschieden. Nur wenn aktuellere Unterlagen benötigt werden oder wirtschaftliche Änderungen eingetreten sein können, werden entsprechende Dokumente angefordert.

Im Fachbereich 4 - EGH - ist schon vor geraumer Zeit veranlasst worden, nur die erforderlichen Unterlagen anzufordern.

Der Teilhabefachdienst Soz Mitte ist grundsätzlich darauf bedacht, zuvor eingereichte Unterlagen und Dokumente bei Weiterbewilligungen nicht erneut anzufordern. Die Beschäftigten in der Teilhabeplanung und der Leistungskoordination werden dahingehend unterwiesen.

Insgesamt erfolgt die Weiterbewilligung von Leistungen nach den gesetzlichen Vorgaben. Grundsätzlich werden nur die für die Hilfebedarfsprüfung erforderlichen Unterlagen angefordert. Die vorhandenen Unterlagen werden zuvor zunächst gesichtet und bewertet. Vorheftungen von wichtigen Dokumenten in der Akte erleichtern dabei die Übersicht. Im Rahmen der elektronischen

Vorgangsbearbeitung (§ 22 GGO I Berlin) wird gegenwärtig erprobt, die Post elektronisch abzulegen, sodass eingehende Poststücke besser sortiert werden können und im Bedarfsfalle auch leichter zugänglich sind. Die Beschäftigten sind angewiesen, nur Unterlagen/Dokumente anzufordern, die ggf. Änderungen unterliegen oder einen veränderten Sachstand darlegen. Es sollen keine Doppelanforderungen erfolgen.

Zu Punkt 4:

Soweit die Mitarbeitenden des FB 5 (Recht) aus den Leistungsakten u.a. bei der allgemeinen Widerspruchsbearbeitung ersehen können, werden in der Regel nur die Unterlagen angefordert, die zur Beurteilung der beantragten Leistungen erforderlich sind.

Wie schon unter Punkt 3 erwähnt wurde, werden wichtige Dokumente/Unterlagen zur besseren Übersicht der Akte vorgeheftet und die vorhandenen Unterlagen vor einer Entscheidung gesichtet und bewertet.

Bei einer Anzahl von wöchentlich etwa 1.500 Posteingängen allein für den Fachbereich 2 können zwangsläufig nicht alle zeitnah abgearbeitet werden. Auch wenn die Mitarbeitenden angewiesen sind, bei der Bearbeitung von Leistungsanliegen, weitere offenen Posteingänge zu berücksichtigen, können Doppelanforderungen nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

Das Amt für Soziales digitalisiert derzeit in Vorarbeit zur elektronischen Akte in verschiedenen Bereichen Vorgänge und Akten und geht davon aus, damit eine versehentliche doppelte Anforderung von Unterlagen weitestgehend verhindern zu können.

Es sind keine Fälle bekannt, bei denen Leistungen wegen fehlender Unterlagen abgelehnt wurden, obwohl diese dem Amt für Soziales bereits vorlagen.

Da die antragstellende Person über ein Mitwirkungsschreiben auf fehlende Unterlagen aufmerksam gemacht und auch erinnert wird, lässt sich eine solche Situation in der Regel zeitnah aufklären.

Liegen Hinweise vor, dass eine antragstellende Person - aus welchen Gründen auch immer - persönliche Defizite und damit Schwierigkeiten bei der Antragstellung hat, wird der ASD hinzugezogen, um die Person im Antragsverfahren zu unterstützen. Gegebenenfalls werden auch der Sozialpsychiatrische Dienst oder unterstützende Beratungsstellen, z.B. die Beratungsstelle für sehbehinderte Menschen, eingebunden.

Zu Punkt 5:

Hier wird auf die für alle nach dem Sozialgesetzbuch arbeitenden Behörden gültige Vorschrift des § 19 SGB X verwiesen, nach der das Amt für Soziales verfährt.

Selbstverständlich wird besonderen Umständen, die in verschiedenen Rechtsgrundlagen geregelt sind (z.B. § 19 Abs. 1 S. 2 SGB X, § 13 bis 15 Landesgleichberechtigungsgesetz, § 11 Behindertengleichstellungsgesetz), unter Berücksichtigung u.a. des Landesantidiskriminierungsgesetzes sowie Integration und Teilhabe fördernder Aspekte

durch entsprechende Maßnahmen Rechnung getragen. Insgesamt sollen dabei die Kompetenzen der Klientinnen und Klienten berücksichtigt und gestärkt sowie insbesondere eine Stigmatisierung vermieden werden.

Da nach dem obigen Bericht keine Punkte offengeblieben sind und zu den geforderten Maßnahmen umfassend und abschließend Stellung genommen wurde, sieht das Amt für Soziales keine Veranlassung, weiterhin zu der Drucksache zu berichten und legt somit einen Schlussbericht vor.

A) Rechtsgrundlage:

§ 13 i.V. mit § 36 BezVG

B) Auswirkungen auf den Haushaltsplan und die Finanzplanung

a. Auswirkungen auf Einnahmen und Ausgaben:

Keine

b. Personalwirtschaftliche Auswirkungen:

Keine

C) Auswirkungen auf den Klimaschutz

Die BA-Vorlage hat voraussichtlich keine Auswirkungen auf den Klimaschutz, da diese lediglich einen berichtenden Charakter besitzt.

Berlin, den .04.2025

Bezirksstadtrat Spallek

Bezirksstadtrat Gothe
F.d.L.d.A.