

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-1834/2021 Anzahl der Ausfertigungen: 8

Beschluss-T.: 02.03.2021 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

5. 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 29.01.2021 fand der geplante Fachaustausch mit ausgewählten Beratungsstellen für Familien- und Sozialleistungen statt. An dem Fachaustausch haben auch Vertreter/innen der Bezirksverwaltung teilgenommen.

In einem Inputreferat wurde das Projekt des Diakonischen Werks Steglitz und Teltow-Zehlendorf e.V. (DWSTZ) „Ämterlots/innen“ vorgestellt:

Die Ämterlots/innen sind ehrenamtlich tätig und unterstützen Ratsuchende bei allgemeinen bürokratischen Fragestellungen, für die kein Einsatz von Sozialpädagogen/innen notwendig ist. Beispielsweise helfen sie beim Sortieren der persönlichen Unterlagen

und beim Ausfüllen von Leistungsanträgen. Im Bezirk Steglitz-Zehlendorf sind die Ämterlots/innen stundenweise an den Standorten der Sozialen Beratung und im Familienbüro (zweimal wöchentlich für zwei Stunden an zwei Standorten) sowie 14-tägig am Sozialamtsstandort im Einsatz.

In der anschließenden Diskussion tauschten die Teilnehmenden ihre Erfahrungen zu den Problemlagen und Bedarfen von Ratsuchenden sowie zu Optimierungsmöglichkeiten der Beratungsstrukturen und der Zusammenarbeit aus:

- Die überwiegenden Anfragen von Ratsuchenden beziehen sich auf existenzsichernde Leistungen, die Zuständigkeit für die Bearbeitung und die Erreichbarkeit der Ämter. Des Weiteren besteht vielfach Beratungsbedarf zu allgemeinen Lebensfragen, Erziehungsfragen und zur Arbeitssituation.
- Für die Leistungsberechtigten und Menschen mit Unterstützungsbedarfen ist die Schwelle, beim Amt vorzusprechen, oftmals sehr hoch. Vorteil einer zentralen Antrags- und Beratungsstelle (ZAB) wäre es, Prozesse zu koppeln, weitreichend zu beraten und Leistungen zu bündeln. Erfahrungsgemäß können viele auftretende Fragen kurz beantwortet werden und bedürfen nicht der Vereinbarung eines Termins. Daher ist ein einfacher und offener Zugang zur Beratung empfehlenswert.
- Die Einführung der digitalen Kommunikation und Antragstellung stellt für einige Kund/innen eine neue Hürde dar.
- Für eine gute Verweisberatung ist es wichtig, alle Angebote im Bezirk zu kennen. Die Träger profitieren von Vernetzung; diese bindet jedoch auch zeitliche Ressourcen.
- Die räumliche Nähe zur Verwaltung ist ein wesentlicher Vorteil und ermöglicht einen unkomplizierten fachlichen Austausch.
- Die Kommunikation zwischen Beratungsstellen und den Ämtern sowie dem Jobcenter gestaltet sich oft schwierig. Die Benennung direkter Ansprechpartner/innen in den Verwaltungen, insbes. im Bürgeramt, Sozialamt, Wohnungsamt, Jobcenter und in der Familienkasse, wäre wünschenswert.
- Vorhandene Broschüren des Bezirksamtes (Familienwegweiser, Wegweiser zur Geburt) werden als sehr hilfreich für Berater/innen und zu Beratende empfunden.

Basierend auf den Erkenntnissen der Diskussion schlugen die Teilnehmenden vor, an vier Pankower Standorten eine ZAB - gekoppelt mit den Angeboten des Familienbüros – einzurichten. Das mögliche Angebotsspektrum und die Zielgruppe für eine zentrale Antrags- und Beratungsstelle wurden eingegrenzt:

- Die Angebote der ZAB sollten sich in erster Linie an Familien mit Kindern im Sozialleistungsbezug richten.
- Das Beratungsspektrum sollte vor allem Familienleistungen und Leistungen zur Existenzsicherung (Arbeitslosengeld II, Grundsicherung nach SGB XII, Bildungs- und Teilhabeleistungen, Wohngeld) umfassen.
- Neben einer niedrighschwelliger Beratung zu Familien- und Sozialleistungen, Zuständigkeiten, der Erreichbarkeit der Ämter und Behörden sollten in einer ZAB einfache Ausfüllhilfen für digitale Antragstellungen und Anträge in Papierform angeboten werden.
- Die entsprechende Ausweitung der Angebote des Familienbüros sollte geprüft werden.
- Um eine gute Verweisberatung zu gewährleisten, muss die ZAB eng mit den bestehenden Beratungsstellen im Kiez vernetzt werden und eine Lotsenfunktion zu den Ämtern und Beratungsstellen übernehmen. Für Menschen mit komplexen Hilfebedarfen (z.B. psychisch oder suchtmittelkranke Menschen sowie Menschen in Krisensitu-

tuationen) sollte eine Verweisberatung an die spezialisierten Beratungsstellen erfolgen.

- Eine mehrsprachige Beratung sollte sichergestellt werden.
- Ein kooperatives Modell zwischen Verwaltung und Träger wird bevorzugt.

Im Ergebnis der Besprechung werden erste kurzfristig umsetzbare Maßnahmen zur Verbesserung der bezirklichen Beratungsangebote und der Zusammenarbeit zwischen Trägern und Verwaltung angeregt:

Da das Projekt „Ämterlots/innen“ bei den Beteiligten des Fachaustausches auf großes Interesse gestoßen ist, wird angestrebt, ein vergleichbares Projekt in Pankow zu initiieren. Hierfür werden Träger gesucht, die ehrenamtliche Ämterlots/innen in ihren Beratungsstellen einsetzen wollen. Die Akquise von geeigneten ehrenamtlichen Mitarbeitenden kann z.B. mit Unterstützung der Freiwilligenagentur erfolgen. Sollte die Etablierung eines entsprechenden Projektes gelingen, kann im nächsten Schritt geprüft werden, ob und ggf. an welchen Standorten des Bezirksamtes die Ämterlots/innen Sprechstunden durchführen könnten und welche Voraussetzungen dafür zu schaffen wären.

Um die Kommunikation und den fachlichen Austausch zwischen den Leistungsgewährenden Ämtern, dem Jobcenter und der Arbeitsagentur mit den Trägern zu verbessern, wurden diese gebeten, direkte Ansprechpartner/innen für die Träger zu benennen.

Haushaltsmäßige Auswirkungen

keine

Gleichstellungs- und gleichbehandlungsrelevante Auswirkungen

Die bezirklichen Beratungsangebote richten sich an alle Bevölkerungsgruppen.

Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung

keine

Kinder- und Familienverträglichkeit

Von einer Ausweitung der Beratungsangebote zu Familien- und Sozialleistungen profitieren insbesondere Familien mit erhöhtem Beratungsbedarf. Die Optimierung der Beratungsstrukturen kann eine höhere Inanspruchnahme bewirken.

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

Rona Tietje
Bezirksstadträtin für Jugend, Wirtschaft und
Soziales