



**Drucksachen
der Bezirksverordnetenversammlung Neukölln von Berlin
XXI. Wahlperiode**

Ursprung: Große Anfrage 1
Ursprungsinitiator: SPD, Hascelik, Nilgün

Drs. Nr.: 0566/XXI
TOP Nr.:

Beratungsfolge:			
Datum	Gremium	Sitzung	Beratungsstand
16.11.2022	BVV	BVV/013/XXI	vertagt
14.12.2022	BVV	BVV/014/XXI	beantwortet

Große Anfrage 1

Ergebnisse der Schließung des Sozialamtes

Ich frage das Bezirksamt:

1. Wie ist der Rückstand bei der Bearbeitung von Anträgen entstanden, und konnte dieser durch die Schließung des Sozialamtes abgebaut werden?
2. Welche Maßnahmen wurden unternommen, um die Effektivität der Verwaltungsabläufe zu erhöhen?
3. In welchem Ausmaß gibt es Erfahrungsaustausch zu diesem Thema mit anderen Bezirken, und wurden mögliche Unterschiede seitens des Sozialamtes evaluiert und gegebenenfalls umgesetzt?

Berlin-Neukölln, den 08.11.2022

SPD, Frau Hascelik, Nilgün

(Antragsteller, Fragesteller bzw. Berichterstatter)

Abstimmungsverhalten:	SPD	Grüne	CDU	LINKE	AfD	FDP
JA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NEIN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ENTH.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ergebnis: Einstimmig

beschlossen mit Änderung Kenntnis genommen abgelehnt gewählt
 zurückgezogen vertagt gegenstandslos
 überwiesen in den Ausschuss für _____ (federführend)
 zusätzlich in den Ausschuss für _____
 und in den Ausschuss für _____

beantwortet schriftlich
 GB I/BzBm GB II/BiKuSport GB III/Ord GB IV/StadtUmVer GB V/Soz GB VI/JugGes

Geschäftsbereich Soziales
Soz Dez

13.12.2022
2240

Bezirksverordnetenvorsteher o.V.i.A.

Sitzung am : 14.12.2022

Lfd. Nr. : 11.5

Drs. Nr. : 0566/XXI

schriftlich :

nachrichtlich den Fraktionen
der SPD, Grüne, CDU, LINKE, AfD, FDP

Beantwortung der Großen Anfrage

Ergebnisse der Schließung des Sozialamtes

Sehr geehrter Herr Vorsteher,
sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrter Frau Hascelik,

für das Bezirksamt beantworte ich die Große Anfrage der Fraktion der SPD wie folgt:

Zu 1.:

Bereits mit der Pressemitteilung vom 14. Oktober 2022 wurde die Öffentlichkeit darüber informiert, dass die Einschränkung der persönlichen Sprechzeiten erforderlich ist, um die im Zuge der erheblichen Mehrbelastung infolge des völkerrechtswidrigen Angriffskrieges gegen die Ukraine und der daraus entstehenden Fluchtbewegungen vorläufig zurückgestellten Antragsunterlagen sachgerecht und zügig bearbeiten zu können. Gleiche Informationen erhielten Sie ebenfalls im Rahmen der Beantwortung der Großen Anfrage zur Drucksache 0465/XXI „Bearbeitungsrückstände in der Verwaltung“.

Seit Ende Februar 2022 sind meine Kolleginnen und Kollegen gezwungen gewesen, innerhalb kurzer Zeit neue und belastbare Bearbeitungsmechanismen aufzubauen und zu etablieren und diese auch personell so zu stützen, damit die hohe Zahl der vorsprechenden geflüchteten Menschen angemessen betreut und ihre Anliegen bearbeitet werden können. Dabei ist nicht nur die reine Menge der vorsprechenden Personen durch die Kolleginnen und Kollegen zu betreuen, auch inhaltlich gilt es, den sich seit Ende Februar 2022 ständig wechselnden rechtlichen Rahmenbedingungen gerecht zu werden und den vorsprechenden Menschen die Leistungen zukommen zu lassen, die ihnen zustehen.

In diesen Monaten mussten aus allen Bereichen Kolleginnen und Kollegen tageweise bei der dringenden Bearbeitung für die Ukraine-Hilfe aushelfen. In dieser Zeit blieben dort natürlich Anträge, Poststücke und sonstige Unterlagen liegen und konnten nicht wie gewohnt bearbeitet werden. Auch die Männer und Frauen in meinem Sozialamt können nicht mehr tun als ihr Bestes. Längere Wartezeiten führten zu Recht zu großem Unmut bei den von verzögerter Sachbearbeitung betroffenen Leistungsberechtigten. Die Anzahl der Beschwerden ist stark angestiegen.

Vorübergehende Einschränkungen von persönlichen Sprechzeiten zur Aufarbeitung von Rückständen oder zur Übernahme von Falldaten im Rahmen einer Einführung einer neuen Software sind im Übrigen keine Seltenheit in der Berliner Verwaltung. Das Amt für Soziales hat hier kein Alleinstellungsmerkmal. Daher habe ich mit einem derart großen medialen Interesse zugegebenermaßen nicht gerechnet - bin aber froh darum, denn die Problematik der seit vielen Jahren zunehmenden Aufgaben, ohne auch nur annähernd angemessenen Ressourcenzuwachs, ist immer wieder Thema unter den Bezirksstadträten und mit der Senatsverwaltung. Vorschläge, die eine strukturelle Lösung versprechen, liegen bisher nicht vor. Es ist aus meiner Sicht keine Alternative, das einfach so auf dem Rücken der Kolleginnen und Kollegen sowie den Leistungsberechtigten laufen zu lassen.

Eine sach- und aufgabengerechte personelle Ausstattung vorausgesetzt bin ich zuversichtlich, dass vergleichbare Maßnahmen in Zukunft nicht wieder erforderlich sein werden. Die von mehreren Bezirken getragene Bedarfsmeldung liegt der zuständigen Senatsverwaltung vor.

Wie ich bereits ausführlich in der 9. Sitzung des Sozialausschusses berichtet habe, konnten maximal 20% der Rückstände in dieser Zeit abgebaut werden. Die Einschränkungen der persönlichen Sprechstunden im Fachbereich 2 haben damit leider nicht den gewünschten Erfolg gebracht. Ich hatte mir mehr erhofft. Dies ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass anders als teilweise befürchtet, das Amt natürlich nicht "zu" gewesen ist. Nottfälle wurden verlässlich und zeitnah bearbeitet. Das führt aber auch zu einer verminderten Effektivität der Rückstandsbearbeitung.

Die Infotheke war jeweils durch zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Grundsicherung besetzt, die sich in dieser Zeit nicht ihrer Postbearbeitung widmen konnten. Die Vorsprechenden wurden nach den Vorgaben der Unabweisbarkeit gefiltert und zu ca. 50 % zur Infotheke vorgelassen. Am 15.11.2022 entsprach dies 38, am 17.11.2022 insgesamt 13 und am 22.11.2022 20 Vorsprachen an der Infotheke, deren Anliegen im Rahmen der Notsprechstunde bearbeitet werden mussten. Die Prüfung der Unabweisbarkeit wurde durch die Gruppenleitungen und zum Teil durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Infotheke vorgenommen.

Auch die generelle Erreichbarkeit war selbstverständlich sichergestellt. Da die Leistungsbezieherinnen und Leistungsbezieher sich vermehrt telefonisch nach dem Sachstand oder dem Posteingang ihrer Unterlagen erkundigt haben, war eine konsequente Abarbeitung der Rückstände trotz Einschränkung der persönlichen Vorsprachen nicht möglich.

Auch waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbstverständlich weiterhin per Briefpost und E-Mail erreichbar, so dass auch auf diesem Wege täglich weitere Anliegen an sie herangetragen wurden. An dieser Stelle soll nicht unerwähnt bleiben, dass es bisher nicht einmal eine Geschäftsstelle gibt, die die Sichtung und Verteilung der zahlreich eingehenden E-Mails vornimmt. Diese sehr zeitaufwändigen Aufgaben übernehmen aktuell Führungskräfte.

Die Nachfrage und der damit einhergehende Druck auf die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter ist enorm. Dauerhafte Überlastung macht Kolleginnen und Kollegen krank. Daher freue ich mich sehr, wenn auch Sie - sehr geehrte Bezirksverordnete - Ihre innerparteilichen Einflussmöglichkeiten auf den Senat nutzen, damit die dringend benötigten personellen Ressourcen bereitgestellt werden. Denn ich gehe davon aus - und so haben Sie es mir in der vergangenen Sitzung des Sozialausschusses auch bereits zurückgespiegelt -, dass uns der Wunsch nach einem angemessen ausgestatteten Amt für Soziales eint, in dem die Neuköllnerinnen und Neuköllner nicht nur „abgefertigt“, sondern gerade jetzt mit Blick auf neue gesetzliche Vorgaben, erhöhte wirtschaftliche Unsicherheit und Energiekrise auch adäquat beraten werden können.

Zu 2.:

Um die Situation infolge der durch den Angriffskrieg gegen die Ukraine ausgelösten Fluchtbewegungen meistern zu können, kommen nicht nur Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter aus dem gesamten Amt für Soziales im rotierenden Wechsel zum Einsatz, um die Hilfesuchenden aus der Ukraine angemessen betreuen und den regulären Dienstbetrieb inklusive Sachbearbeitung sicherstellen zu können. Die Kolleginnen und Kollegen wurden und werden dabei durch Trainees und Auszubildende, durch das Wachpersonal und nicht zuletzt durch Sprachmittlerinnen und Sprachmittler unterstützt, die kurzfristig gewonnen werden konnten und die in wechselnder Anwesenheit die Arbeit vor Ort unterstützen. Es wurde eigens für diesen Personenkreis in kürzester Zeit eine Bearbeitungsstrecke in der Donaustraße 89 eingerichtet.

Nicht zuletzt aus dem großen Engagement der Unterstützer ist der Gedanke entstanden, ein Konzept zu einem „Ausbildungsstarken-Sozialamt“ zu entwickeln, mit dem Ziel, Auszubildende nach der Ausbildung direkt zu übernehmen und ihnen eine gute berufliche Perspektive in einer Dienstleistungsverwaltung eines spannenden Bezirkes anzubieten, um so auch langfristig eine stabile Personalsituation zu schaffen. Hierzu finden derzeit erste Abstimmungen zwischen allen Beteiligten statt.

Aber auch unabhängig von der besonderen Situation, die durch den Angriffskrieg gegen die Ukraine entstanden ist, wurden organisatorische Maßnahmen umgesetzt. So wurden aufgrund der inhaltlichen bzw. fachlichen Nähe und zur personellen Stabilisierung die Arbeitsbereiche der ambulanten und stationären Hilfe zur Pflege zusammengelegt. Mit dieser personellen Stabilisierung der Arbeitsgruppe wurden die Voraussetzungen dafür geschaffen, die vorhandenen Bearbeitungsrückstände systematisch abzubauen und die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Anträge auf vollstationäre Hilfe zur Pflege allmählich wieder auf ein akzeptables Niveau zu verringern.

Ich sage aber noch einmal ganz deutlich: Zusätzliche Aufgaben bedürfen zusätzlichen Personals! Die Gestellung der Trainees endete zwischenzeitlich und die Beschäftigungspositionen waren zunächst nur bis zum 31. Dezember 2022 befristet. Erst im Rahmen der AG Ressourcensteuerung am 16. November 2022 wurde eine Verlängerung von Beschäftigungspositionen bis zum 30. September 2023 beschlossen. Über die Verteilung der Beschäftigungspositionen wurde abschließend am 29. November 2022 im Bezirksamt entschieden.

Die Verlängerung der Beschäftigungspositionen war gut und wichtig – auch wenn sie sehr spät kam und erneut eng befristet ist. Denn mit besonderer Sorge beobachte ich, dass die letzten Sprechstunden für aus der Ukraine Geflüchtete zeigen, dass die Fallzahlen (Neuanträge) wieder stiegen. Sofern sich dieser Trend fortsetzt und gegebenenfalls durch die Wintermonate verstärkt, ist die Handlungsfähigkeit des Sozialamtes in allen Leistungsbereichen ohne einen kurzfristigen Personalzuwachs nicht mehr gegeben. Die Kolleginnen und Kollegen leisten eine hervorragende Arbeit. Das darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass temporäre Verstärkungen keine so dringend erforderliche nachhaltige strukturelle Stärkung des Amtes für Soziales sind.

Berücksichtigt werden muss in diesem Zusammenhang ebenfalls, dass der Rechtskreiswechsel für einige Geflüchtete auch vom AsylBIG in das SGB XII führt. Die dort dauerhaft steigenden Fallzahlen können bisher ebenfalls nicht durch zusätzliches Personal kompensiert werden, da es schlichtweg nicht zur Verfügung gestellt wird. Es werden daher aktuell interne Verlagerungen von Aufgaben geprüft, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des betroffenen Bereichs zu entlasten, was zu Mehrbelastungen in anderen Bereichen führen wird.

Die unsägliche Klebeaktion nach Wegfall des Berlinpasses zum 1. Januar 2023 wird die Situation insbesondere in der Grundsicherung noch verschärfen, auch wenn die Finanzierung von drei Beschäftigungspositionen für den Zeitraum bis 31. März 2023 zugesagt ist. Die Beschäftigungspositionen sind Verwaltungsunterstützung, die reguläre Sachbearbeitung muss die Entscheidung über den Leistungsanspruch treffen. Hinzu kommt, dass die in Rede stehende Aktion

fast beendet sein wird, bis die Stellen für die Beschäftigungspositionen bewertet, ausgeschrieben und besetzt sind. Für den darüber hinaus entstehenden strukturellen Mehraufwand sieht der Senat erneut keine dauerhaften zusätzlichen Ressourcen vor.

Lassen Sie es mich noch einmal ganz deutlich sagen: das Sozialamt fährt seit Jahren auf der Felge und es gab bisher keine Bemühungen, das zu ändern. Für die Leistungsberechtigten ist das inakzeptabel. Für die Beschäftigten ist das ein Gesundheitsrisiko. Für eine Stadt mit sozialem Anspruch ist das schlicht unwürdig.

Zu 3.:

Im Rahmen der regelmäßigen Sitzungen der Amtsleitungen Soziales erfolgt selbstverständlich ein Austausch über die Situation in den Ämtern. Letztlich ist festzustellen, dass fast alle Ämter den zusätzlichen Ansturm aufgrund der durch den Angriffskrieg gegen die Ukraine ausgelösten Fluchtbewegungen nur unter Aufbau von Rückständen bewältigen können (vgl. beispielhaft auch Zeitungsartikel Sommer/Herbst über Pankow) und Personal unabhängig davon schon für die Kernaufgaben fehlt. Gegen das vom Senat diktierte Verfahren der Ausstellung des neuen Berechtigungsnachweises gab es einstimmige Ablehnung unter den Bezirken und Amtsleitern. Die AG der Amtsleitungen hat im September 2022 eine UAG Personal gegründet, die sich mit dem Thema Personalausstattung auseinandersetzt. Klar ist aber auch, dass die Realisierungen dauerhafter Personalzuwächse für die Bereiche Soziales nur über den nächsten Haushaltsplan des Landes Berlin erfolgen kann, sofern sie landespolitisch anerkannt werden. An dieser Stelle kann ich nur noch einmal an Sie appellieren, Ihren Einfluss auf den Senat geltend zu machen, um im nächsten Doppelhaushalt eine sach- und aufgabengerechte personelle Ausstattung der Ämter für Soziales zu sichern.

Es gilt das gesprochene Wort!

Falko Liecke
Bezirksstadtrat