

Bezirksamt Pankow von Berlin
Einreicher: 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-1913/2021 Anzahl der Ausfertigungen: 8

Beschluss-T.: 20.04.2021 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

Schlussbericht

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:

Wie bereits berichtet, hat das Bezirksamt in Umsetzung des Ersuchens der BVV zwei Fachaustausche durchgeführt, an denen Mitarbeitende der Bezirksverwaltung, der Agentur für Arbeit Berlin-Nord, des Jobcenters Berlin Pankow und Vertreter/innen von Beratungsstellen in freier Trägerschaft teilgenommen haben.

Dabei wurden im ersten Fachaustausch u.a. zwei Modellprojekte anderer Bundesländer betrachtet und deren Übertragbarkeit auf den Bezirk Pankow diskutiert:

- „Kinderleicht zum Kindergeld“ der Stadt Hamburg:

Im Rahmen des Pilotprojektes wurde ein digitaler Kombiantrag für verschiedene Verwaltungsleistungen, die nach der Geburt zu beantragen sind, entwickelt.

- Münchener „Sozialbürgerhäuser“:

Die Stadt München hat in einem mehrjährigen Prozess Sozialbürgerhäuser etabliert, in denen Dienstleistungen verschiedener Rechtskreise unter einem Dach erbracht werden.

Von den Erfahrungen des Hamburger Pilotprojektes werden künftig Eltern bundesweit profitieren. Die Einführung digitaler Kombianträge für Familienleistungen, die bei Geburt eines Kindes zu beantragen sind, wird durch das Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend vorangetrieben. Mit dem zum 10.12.20 in Kraft getretenen Digitale-Familienleistungen-Gesetz wurden die Grundlagen geschaffen, um digitale Kombianträge für zentrale Familienleistungen und den Austausch der notwendigen Daten zwischen den beteiligten Behörden mit Zustimmung der Eltern rechtlich zu ermöglichen. Die weitere Digitalisierung von Verwaltungsleistungen wird darüber hinaus auch in allen anderen Ressorts im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes angestrebt.

Eine Übertragung des Projekts der „Sozialbürgerhäuser“ auf den Bezirk Pankow kann nicht durch das Bezirksamt realisiert werden. Die Schaffung von Anlaufstellen für Familien- und Sozialleistungen ähnlich den „Münchener Bürgerhäusern“ in Berlin wäre nur gesamtstädtisch zu realisieren und bedürfte des Einsatzes erheblicher Ressourcen.

Wie den Stellungnahmen der mit der Drucksache befassten BVV-Ausschüsse zu entnehmen war, zielte das Ersuchen an das Bezirksamt eben nicht auf eine örtliche Konzentration von Behörden ab. Daher wurde die Frage der Einrichtung einer zentralen Pankower Antrags- und Beratungsstelle, in der verschiedene Ämter und Behörden ihre Leistungen unter einem Dach anbieten, im Rahmen des Diskussionsprozesses nicht weiterverfolgt.

Die Teilnehmenden der Fachaustausche haben sich deshalb verstärkt mit den im Bezirk Pankow vorhandenen Beratungsstrukturen auseinandergesetzt und Ideen entwickelt, wie den Bürger/innen die Orientierung im „Behördendschungel“ und der Zugang zu Familien- und Sozialleistungen erleichtert werden kann.

Im Bezirk Pankow existieren sehr viele verschiedene Beratungsstellen, die oftmals auf bestimmte Zielgruppen und/oder Leistungen spezialisiert sind. Die vielfältigen Angebote sind schwer zu überschauen und nicht allen Bürger:innen bekannt. Ziel war und ist es daher, den Bekanntheitsgrad der Projekte zu erhöhen und sie besser zu vernetzen.

Die vorhandenen Beratungsstellen, deren Zielgruppenausrichtung und ihr Beratungsspektrum wurden in einer Übersicht gebündelt zusammengestellt und auf der [Webseite des Bezirksamtes](#) veröffentlicht. Damit sie von den Bürger:innen leichter gefunden werden kann, wurde sie in die A-Z-Themenlisten auf den Webseiten des Bezirksamtes (Startseite) und Jugendamtes aufgenommen und kann von hier direkt aufgerufen werden. Die Pressestelle des Bezirksamtes hat zusätzlich am 26.03.21 in einem Tweet auf die Übersicht aufmerksam gemacht.



Der Link zur Übersicht wurde den Trägern, Leistungsämtern und dem Jobcenter übersandt, damit diese Ratsuchende auf die Angebote hinweisen können. Einzelne Träger haben bereits signalisiert, dass die Übersicht eine gute Unterstützung für ihre Verweisberatung und Vernetzung darstellt.

Im Rahmen des zweiten Fachaustausches wurde auch das Projekt „Ämterlots:innen“ des Diakonischen Werk Steglitz und Teltow-Zehlendorf e.V. (DWSTZ) vorgestellt, welches durch das Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf aus Mitteln der Allgemeinen unabhängigen Sozialberatung finanziert wird. Dieses Projekt ist bei den Beteiligten auf großes Interesse gestoßen.

In Pankow wird ein ähnliches Projekt im Rahmen des „Solidarischen Grundeinkommens (SGE)“ durch den Träger Steremat AFS gGmbH umgesetzt. In dem Projekt "Kiezlots:innen" sind 10 SGE-Mitarbeitende als Sozialberater:innen am Projektsitz Gustav-Adolf-Str. 5, 13086 Berlin, tätig und unterstützen Ratsuchende beim Ausfüllen von Anträgen, bei persönlichen Verwaltungsangelegenheiten o.a. Schreibaarbeiten, erklären behördliche Schreiben und Bescheide, begleiten sie bei Sprach- und Verständnisproblemen zu Behörden, Fachberatungsstellen, Ärzten u.s.w.. Die Hilfeleistungen können auch in den Fremdsprachen (Wort und Schrift) arabisch, swahili, englisch und griechisch erbracht werden.

Die Kiezlots:innen sind bereit und daran interessiert, ihre Hilfeleistung zeitweilig auch an anderen Standorten anzubieten. Um den Bekanntheitsgrad des Projektes zu erhöhen und die Vernetzung anzuregen, wurden die Pankower Beratungsstellen über dieses Projekt und die Möglichkeit der Kooperation informiert. Zudem wurde und wird das Projekt in verschiedenen Facharbeitskreisen vorgestellt.

Das Bezirksamt hat darüber hinaus mit einigen Trägern Gespräche geführt und erörtert, ob und unter welchen Bedingungen Ehrenamtsprojekte ähnlich der „Ämterlots:innen“ geschaffen werden können. Die Umsetzung ließ sich wegen der fehlenden personellen, räumlichen und/oder finanziellen Ressourcen für den Einsatz und die Betreuung von ehrenamtlichen Mitarbeitenden kurzfristig nicht realisieren.

Um individuelle Leistungsfragen ihrer Ratsuchenden schneller klären zu können, hatten die Beratungsstellen den Wunsch nach der Benennung direkter Ansprechpartner:innen aus dem Jobcenter, der Familienkasse und den bezirklichen Leistungsämtern geäußert. Wegen der komplexen Organisationsstrukturen des Jobcenters und der Familienkasse ist die Benennung eines/einer direkten Ansprechpartner:in hier nicht zielführend. Es bestehen jedoch vielfältigen Möglichkeiten, um Kontakt zum Jobcenter und zur Arbeitsagentur/Familienkasse aufzu-

nehmen, Anträge einzureichen, Termine zu vereinbaren und Anliegen kurzfristig zu klären. Den Trägern wurden diese Möglichkeiten (z.B. Telefon-Hotlines, E-Mail-Kontakte, jobcenter.digital, Online-Terminbuchung) inklusive der Links zu diesen Informationen auf den Webseiten des Jobcenters und der Arbeitsagentur detailliert aufgezeigt.

Gleichzeitig wurde auf das Service-Portal Berlin inklusive der zentralen Dienstleistungsdatenbank, auf die Service-App, den Chatbot Bobbi, die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung, das Bürgertelefon 115 sowie die auf der Webseite des Bezirksamtes veröffentlichten Kontaktdaten der Ämter hingewiesen.

Das Bezirksamt sieht - auch vor dem Hintergrund der Vielzahl von Familien- und Sozialleistungen - in der Schaffung einer weiteren Anlaufstelle keine geeignete Lösung, um bürokratische Hürden abzubauen und die Qualität der Beratung zu verbessern. Die bestehenden Organisationsstrukturen werden jedoch regelmäßig überprüft und soweit wie möglich optimiert.

Darüber hinaus wird die Kooperation mit den weiteren Behörden und Einrichtungen intensiviert, um für die Pankower Bürger:innen moderne Verwaltungsleistungen bürgernah zu erbringen. Denkbar sind z.B. eine Ausweitung des Beratungsangebots des am 01.04.21 eröffneten Familienbüros oder die Durchführung von Informationsveranstaltungen des Jobcenters zu verschiedenen Themen in den Sozialräumen. Erste diesbezügliche Erfahrungen werden momentan im Rahmen der modellhaften Zusammenarbeit des Jobcenters mit den Stadtteilzentren gesammelt. Sollten die Angebote bei den Bürger:innen auf Interesse stoßen, sind die Etablierung einer Veranstaltungsreihe und weiterer Kooperationsformate denkbar.

Wir bitten, die Drucksache damit als erledigt zu betrachten.

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 und eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit kann eine höhere Inanspruchnahme bewirken.

Sören Benn
Bezirksbürgermeister

Rona Tietje
Bezirksstadträtin für Jugend, Wirtschaft und
Soziales