!!!Es gilt das gesprochene Wort!!!

Mündliche Anfrage Nr. 8

der Bezirksverordneten **Elisabeth Wissel (LINKE)**

Ablauf beim Sozialamt in Tempelhof

Sehr geehrter Herr Vorsteher,
meine sehr geehrten Damen und Herren,

ich beantworte die mündliche Anfrage der Bezirksverordneten Wissel für das Bezirksamt wie folgt:

1. Warum müssen die Menschen, die zum Sozialamt müssen bei Wind und Wetter vor der Tür im Freien warten bis sie reingerufen werden, und können sich nicht in der großen Vorhalle links vom Haupteingang aufhalten?

Die Galerie im Anbau des Rathauses – links des Haupteingangs – wird während der Sprechzeiten selbstverständlich als Wartebereich für die Besucherinnen und Besucher des Amtes für Soziales genutzt. Der Raum hat eine Kapazitätsgrenze von derzeit 45 Sitzplätzen.

Angesichts der beschriebenen Kapazitätsgrenzen und der Raumknappheit im Rathaus sind die verbleibenden Besucher gehalten, vor dem Eingangsbereich des Dienstgebäudes zu warten, bis sie vom Wachschutz eingelassen werden. Für die Kapazitätsgrenzen der Warteräumlichkeiten sind Brandschutz- und Sicherheitsaspekte ausschlaggebende Kriterien. Über die Angebote der regulären Sprechstunden hinaus besteht für die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, im Rahmen der Terminsprechstunde einen Termin mit ihrem zuständigen Bearbeiter zu vereinbaren, sodass Wartezeiten vermieden werden können.

Des Weiteren bringt sich das Amt für Soziales aktiv bei der zuständigen Senatsverwaltung dafür ein, dass die Bürgerinnen und Bürger mehr technische Möglichkeiten erhalten, um Ihre Angelegenheiten auch ohne eine persönliche Vorsprache zu regeln. Leider entsprechen die digitalen Angebote im Land Berlin bisher nicht den gewünschten Möglichkeiten der Sozialämter.

2. Aus welchen Gründen müssen die Menschen dann, die Hilfe suchen, in zwei kleinen Warteräumen eng zusammensitzen?

Im Rahmen des Wartemanagements wird zunächst die örtliche und sachliche Zuständigkeit geklärt. Viele Anliegen können meist direkt durch eine Kurzberatung geklärt werden. Die Bürgerinnen und Bürger, die weiterreichende Anliegen haben, warten in den beiden Wartebereichen des Haupthauses auf die Zuweisung zu ihrem zuständigen Bearbeiter bzw. ihrer Bearbeiterin. Die weitere Bearbeitung des Anliegens erfolgt in den mit Schutzvorkehrungen ausgestatteten Räumen im Erdgeschoss.

Vorrangiges Ziel ist es, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zeitnah zu bearbeiten. Um dieses Ziel zu erreichen, müssen die wenigen Sprechräume so effektiv wie möglich genutzt werden. Dementsprechend gilt es, die Wartebereiche bestmöglich auszulasten. Die Größe der Warteräume ist bautechnisch bedingt und kann daher nicht vom Amt für Soziales beeinflusst werden. Die Publikumsdichte in den Wartebereichen wird so gesteuert, dass sich nicht zu viele Personen gleichzeitig dort aufhalten. Es wird laufend darauf geachtet, die Wartebereiche gemäß den Kapazitätsgrenzen nicht zu überfüllen.

<u>Zusatzfragen:</u>

3. Warum können die Betroffenen nicht einzeln zu ihrem Sachbearbeiter bzw. zu ihrer Sachbearbeiterin in das entsprechende Büro und müssen stattdessen zu zweit oder zu dritt ohne jegliche Diskretion zur Abfertigung in einen kleinen Raum an einen Tresen ihr Anliegen vorbringen?

Die Ausstattung der Bearbeitungsplätze im Erdgeschoß mit Sicherheitstresen ist der Tatsache geschuldet, dass es in der Vergangenheit wiederholt verbale sowie auch körperliche Übergriffe auf Mitarbeiter des Amtes gegeben hat. Trotz dieser Sicherheitsvorkehrungen und der Anwesenheit des Wachschutzes kommt es immer wieder zu Übergriffen. Bei der Vorsprache sind in einigen Fällen nicht nur die Betroffenen selbst,

sondern auch Familienangehörige anwesend. Ein entsprechender Schutz der Mitarbeiter ist in den übrigen Büros nicht gewährleistet.

Der Wachschutz kann schwierige Situationen im Bedarfsfall rasch klären. Überdies ermöglicht die Zentrierung des Publikumsverkehrs den Sachbearbeitern ein effektiveres und schnelleres Bearbeiten der Bürgeranliegen. Da sich durch die bessere Steuerung des Besucheraufkommens auch Abstands- und Maskenregeln effektiv durchsetzen ließen, konnten zudem Corona-Infektionen im Rahmen der Sprechstunden vermieden werden.

Neben der Vorsprache während der regulären Sprechzeiten besteht die Möglichkeit der Terminvereinbarung mit dem zuständigen Bearbeiter bzw. der zuständigen Bearbeiterin außerhalb der allgemeinen Öffnungszeiten. Anzumerken ist hier auch, dass das Amt seit dem März 2022 mit einem erheblich gestiegenen Publikumsaufkommen umzugehen hat. Sollte es dabei zu gleichzeitigen Abfertigung gekommen sein, war dies dem hohen Publikumsandrang geschuldet.

4. Wann wird sich der für die Betroffenen entwürdigende Zustand ändern?

Perspektivisch ist ein Umbau und damit eine Veränderung der Schutzvorkehrungen einzelner Bearbeitungsräume geplant, um die Vorsprachen bürgerfreundlicher zu gestalten. Für die Bürgerinnen und Bürger besteht die Möglichkeit, bei notwendigen Vorsprachen mit der zuständigen Bearbeiterin und dem zuständigen Bearbeiter einen Termin zu vereinbaren.

Es ist erklärtes Ziel des Amtes ein Zentrales Eingangsmanagement zu etablieren und die servicefreundliche Terminsprechstunde weiter zu kultivieren. Ein genauer Zeitpunkt für den Umbau der Räumlichkeiten kann hier noch nicht genannt werden, da dies von der konkreten Planung gemeinsam mit der SE Facilitymanagement und den vorhandenen Mitteln abhängt.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Berlin, den 21.09.2022

!!!Es gilt das gesprochene Wort!!!

Matthias Steuckardt
Bezirksstadtrat