

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten **Danny Freymark (CDU)** und **Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)**

vom 2. September 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. September 2024)

zum Thema:

Erreichbarkeit des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten sicherstellen

und **Antwort** vom 13. September 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Sep. 2024)

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Herrn Abgeordneten Danny Freymark und Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold
(CDU)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20167

vom 02. September 2024

über Erreichbarkeit des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten sicherstellen

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Welche Kapazitäten stehen im Sozialdienst des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) zur Verfügung, um eine sach- und fachgerechte zeitnahe Beantwortung von per E-Mail eingehenden Anliegen sicherzustellen?

Zu 1.: Das Postfach des Sozialdienstes des Landesamtes für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF) wurde als zusätzliches Angebot eingerichtet, um den Sozialdienst auch digital zu erreichen. Nach einer Auswertung des LAF richten sich jedoch ca. 90 % der Anfragen an das Sozialdienst-Postfach an die Leistungsstelle des LAF. Aufgrund der insgesamt angespannten personellen Lage im LAF wurde daher entschieden, das Postfach zugunsten der Arbeit mit den Antragstellenden und Geflüchteten vor Ort in den Dienstgebäuden und Einrichtungen des LAF stillzulegen, worüber ein automatischer Abwesenheitsassistent informiert. Die Aufgaben sowie Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Sozialdienst

sind ergänzend auf der Homepage des LAF beschrieben:

<https://www.berlin.de/laf/leistungen/sozialdienst/>

2. Ist dem Berliner Senat bekannt, dass es zunehmend Beschwerden darüber gibt, dass eine Erreichbarkeit des LAF nur schwer gewährleistet wird?

Zu 2.: Dem Senat sowie dem LAF selbst sind Beschwerden diesbezüglich bekannt. Bei der Berliner unabhängigen Beschwerdestelle (BuBS) kann bislang kein gesteigertes Beschwerdeaufkommen bezüglich der Erreichbarkeit des Sozialdienstes festgestellt werden. Beschwerden beziehen sich auch hier vielmehr auf den Bereich der Leistungsgewährung.

3. Welche Folgen und Probleme erkennt der Berliner Senat, die sich aus einer unzureichenden Erreichbarkeit des LAF sowohl für Träger als auch für Betroffene ergeben?
4. Was gedenkt der Berliner Senat zu unternehmen, um angesichts der angekündigten Aufnahme einer nicht geringen Anzahl weiterer Flüchtlinge das LAF in die Lage zu versetzen, Anfragen und Anliegen zeitnah entsprechen zu können?

Zu 3. und 4.: Durch Priorisierung akuter Fälle, die tatsächlich in die Zuständigkeit des Sozialdienstes fallen, steuert der Sozialdienst seine begrenzten Kapazitäten gezielter zur Unterstützung und Beratung Betroffener. Wie bereits in der Beantwortung zu Frage 1. dargestellt, betreffen ein Großteil der Anfragen per E-Mail nicht die originären Aufgaben des Sozialdienstes, weshalb diese transparent erkennbar an die entsprechend richtigen Stellen des LAF verwiesen werden.

So sind laut Abwesenheitsassistenten Anfragen zu fehlenden Krankenversicherungen, fehlenden Kostenübernahmen oder fehlenden Überweisungen von Leistungen nicht Angelegenheit des Sozialdienstes und sollten zunächst an den zuständigen Leistungsbereich adressiert werden. Dieser setzt sich bei Bedarf mit dem Sozialdienst in Verbindung.

Das LAF kann aktiv nur durch eine zügige Aufpersonalisierung des Bereiches unterstützt werden. Da insbesondere im Bereich der Sozialarbeit – v.a. mit Blick auf den speziellen Bereich der Geflüchtetenhilfe – großer Fachkräftemangel herrscht, wird sich die Situation im LAF kurzfristig voraussichtlich jedoch nicht entspannen.

Maßnahmen der Personalgewinnung und v.a. -bindung werden dennoch intensiviert und die dringend notwendige Verbesserung der Personalsituation des LAF wurde und wird regelmäßig adressiert.

Berlin, den 13. September 2024

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung