„Probleme bei der Fallbearbeitung von Berliner Ämtern und Behörden (Jobcenter, Sozialämter, Wohngeldstellen) – Einzelfälle oder strukturelle Probleme?“

Ergebnisse einer Umfrage
der LIGA der Freien Wohlfahrtspflege Berlin
und der Landesarmutskonferenz Berlin,

April 2025

Henry Voigt, M.A.
(Hochschule Düsseldorf)

Danksagung

Um wiederkehrende Probleme beim Zugang zu Sozialleistungen in Berliner Jobcentern, Sozialämtern und Wohngeldstellen zu identifizieren und konstruktive Lösungsvorschläge zu entwickeln, haben wir, die LIGA Berlin und die LAK Berlin eine explorative Umfrage unter Mitarbeitenden sozialberatender Dienste Freier Träger durchgeführt. Mit der Datenanalyse haben wir Henry Voigt, wissenschaftlicher Mitarbeiter der Hochschule Düsseldorf, beauftragt.

Für die aufwendige wissenschaftliche Auswertung der Umfrage und den folgenden detaillierten Bericht möchten wir uns bei Henry Voigt ganz herzlich bedanken.

Kai Venske
Vorsitzender des LIGA-Fachausschusses Existenzsicherung und Armutsbekämpfung

Karsten Krull
Sprecher der Landesarmutskonferenz Berlin

Inhaltsverzeichnis

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis 4

1 Vorwort und Hinweise zur Methodik **5**

2 Auswertung nach Behörden **7**

2.1 Jobcenter **7**

2.1.1 Fälle nach Bezirken *7*

2.1.2 Darstellung der Problembereiche *7*

2.1.3 Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken *8*

2.1.4 Darstellung der Einzelprobleme *9*

2.1.5 Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten *11*

2.2 Sozialamt **12**

2.2.1 Fälle nach Bezirken *12*

2.2.2 Darstellung der Problembereiche *13*

2.2.3 Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken *13*

2.2.4 Darstellung der Einzelprobleme *14*

2.2.5 Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten *16*

2.3 Wohnungsamt/Wohngeldstelle **17**

2.3.1 Fälle nach Bezirken *17*

2.3.2 Darstellung der Problembereiche *17*

2.3.3 Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken *18*

2.3.4 Darstellung der Einzelprobleme *19*

2.2.5 Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten *21*

3 Freitextantworten – Einzelne Perspektiven der Fachkräfte **22**

4 Fazit und Forschungsbedarf **24**

Literaturverzeichnis 26

Kurzzusammenfassung 27

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abb. 1: Gemeldete Fälle nach Arbeitsfeldern 6
Abb. 2: Fälle nach Bezirken – Jobcenter 7
Abb. 3: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Jobcenter 8
Abb. 4: Häufigkeit des Falls – Jobcenter 12
Abb. 5: Fälle nach Bezirken – Sozialamt 12
Abb. 6: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Sozialamt 13
Abb. 7: Häufigkeit des Falls – Sozialamt 16
Abb. 8: Fälle nach Bezirken – Wohnungsamt/Wohngeldstelle 17
Abb. 9: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Wohnungsamt/Wohngeldstelle 18
Abb. 10: Häufigkeit des Falls – Wohnungsamt/Wohngeldstelle 21

Tab. 1: Problemanzeigen zum Jobcenter nach Bezirken – Zentrale Ergebnisse im Ranking 9
Tab. 2: Einzelprobleme im Ranking – Jobcenter 10
Tab. 3: Problemanzeigen zum Sozialamt nach Bezirken – Zentrale Ergebnisse im Ranking 14
Tab. 4: Einzelprobleme im Ranking – Sozialamt 15
Tab. 5: Problemanzeigen zum Wohnungsamt/Wohngeldstelle nach Bezirken – Zentrale Ergebnisse im Ranking 19
Tab. 6: Einzelprobleme im Ranking – Wohnungsamt/Wohngeldstelle 20
Tab. 7: Gesamtstädtische Häufigkeitsverteilung der einzelnen Problemanzeigen 24
Tab. 8: Gesamtstädtische Verteilung der Häufigkeit der Fälle 25

1 Vorwort und Hinweise zur Methodik

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse einer Online-Umfrage, die vom 15. November 2024 bis zum 31. Januar 2025 unter sozialberatenden Diensten der Freien Träger in Berlin durchgeführt wurde, zusammen. Im Mittelpunkt steht die Perspektive von Fachkräften in der Zusammenarbeit mit den Berliner Behörden Jobcenter, Sozialamt und Wohnungsamt/Wohngeldstelle. Anlässlich wiederholter Kritik von Betroffenen sowie von Beratungsstellen über die Zugänge zu SGB-Leistungen und Wohngeld in Berlin stellten sich der Fachausschuss Existenzsicherung und Armutsbekämpfung der LIGA der Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege Berlin (LIGA) und die Landesarmutskonferenz Berlin (LAK) die Frage, ob es sich hierbei um Einzelfälle oder strukturell bedingte Probleme handelt. Ziel der Umfrage war es, zur Sichtbarwerdung von Problemlagen bei den drei Behörden beizutragen und diese auf ihre strukturelle Bedingtheit hin zu untersuchen. Auf diese Weise sollte eine konstruktive Auseinandersetzung befördert werden, um Zugänge zu Behörden unbürokratischer, niedrigschwelliger und effizienter zu gestalten.

Fachkräfte Freier Träger in Berlin wurden u.a. über einschlägige E-Mail-Verteiler um Mitwirkung gebeten. Des Weiteren wurde die Umfrage über die Website der LAK beworben. Die Entwicklung und Durchführung der Online-Umfrage erfolgte durch die LIGA und LAK Berlin unter Rückgriff auf das Tool ‚Microsoft Forms'. Mit der Auswertung der Daten sowie der Berichterstellung wurde ein externer wissenschaftlicher Mitarbeiter der Hochschule Düsseldorf beauftragt. Die deskriptiv-statistische Auswertung erfolgte mit Hilfe von SPSS. Die Kategorisierung der Freitextantworten orientierte sich an der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2022), wird jedoch im vorliegenden Bericht in Kapitel 3 durch den Auftraggeber und in stark komprimierter Form dargestellt.

Die Umfrageergebnisse sind nicht repräsentativ. Allerdings liegt der Umfrage bereits aus forschungsökonomischen Gründen ein anderer Anspruch zugrunde: Sie wird durch einen explorativen Charakter (Döring, 2023, S. 299) gekennzeichnet, d.h. sie soll das Forschungsfeld erkunden und erste empirische Einblicke in die Einschätzungen von Fachkräften in der Zusammenarbeit mit den drei Behörden Jobcenter, Sozialamt und Wohnungsamt/Wohngeldstelle liefern. Damit gehen die gewonnenen Einblicke über bloßes Alltagswissen oder Hörensagen hinaus. Sie bieten empirisch gestützte Anhaltspunkte dafür, in welchen Bereichen und teilweise auch in welchen Bezirken es aus Sicht der Fachkräfte auf Basis der Rückmeldungen der Klient:innen (regelmäßig) zu Problemen kommt. Im Einzelnen wurden folgende Problembereiche abgefragt:

1. Umgang mit Unterlagen
2. Digitale Barrieren[1]
3. Erreichbarkeit
4. Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung
5. Dolmetschen
6. Wohnungsanmietung, Wohnungsnotfall
7. Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Beratungseinrichtung

Am Ende der Umfrage hatten die Befragten die Gelegenheit, mit Hilfe freier Textfelder[2] zur Frage „Was hat Ihnen bei der Umfrage gefehlt?" offen Stellung zu beziehen. Diese Möglichkeit wurde teilweise umfassend genutzt, sodass neben vielfältigen quantitativen Daten auch umfangreiches

1 Der Problembereich ‚Digitale Barrieren' ist für das Sozialamt nicht abgefragt worden. Nach Kenntnisstand der Umfrage-Ersteller:innen arbeiten die Berliner Sozialämter noch nicht mit digitalen Zugängen, sodass dementsprechende Barrieren nicht Gegenstand der Umfrage sein konnten.

2 Wie zuvor erwähnt, erfolgt die Darstellung der Ergebnisse zu den Freitextantworten durch den Auftraggeber und in stark komprimierter Form.

qualitatives Material entstanden ist. Mitunter enthalten die Freitextantworten Rückmeldungen der Befragten zu Aspekten, die ihnen in der Umfrage gefehlt haben oder als verbesserungswürdig erachtet wurden. Überwiegend wurde dieses Freitextfeld allerdings genutzt, um Problemstellungen differenzierter darstellen zu können. Auch und insbesondere in Bezug auf diese spezifischen Umfrageergebnisse stellt Repräsentativität einen ungeeigneten Maßstab für die Bewertung dar. Qualitative Ansätze zeichnen sich u.a. durch das Prinzip der Offenheit aus und richten den Fokus auf die „Explorationsfunktion“ (Lamnek & Krell, 2024, S. 36), die für quantitative Verfahren regelmäßig eine nachrangige Bedeutung hat. Im Vordergrund steht nicht die Prüfung bestehender Annahmen, sondern vielmehr deren Entwicklung (ebd.).

In der Gesamtschau lässt sich festhalten: Die hohe Anzahl an Teilnehmenden unterstreicht die Aktualität und Relevanz der adressierten Problemstellung aus Sicht der Fachkräfte. Insgesamt sind 701 Fälle erfasst worden, zu denen 4969 gemeldete Einzelprobleme dokumentiert sind. Von Einzelproblemen wird hier gesprochen, da die oben benannten Problembereiche in verschiedene spezifische Probleme – die Einzelprobleme – ausdifferenziert worden sind. Durchschnittlich wurden somit 7 Einzelprobleme pro Fall gemeldet. Die 701 gemeldeten Fälle setzen sich anteilig wie folgt zusammen: 366 Fälle (52,2%) zum Jobcenter, 254 Fälle (36,2%) zum Sozialamt und 81 Fälle (11,6%) zum Wohnungsamt bzw. der Wohngeldstelle. Die Mehrheit der gemeldeten Fälle, knapp 65%, sind der ‚Allgemeinen Sozialberatung‘ (239; 34,1%), oder der ‚Wohnungsnotfallhilfe‘ (216; 30,8%) zuzurechnen. Insgesamt stammt etwa ein Fünftel der Fälle aus den Arbeitsfeldern ‚Migrations-/Fluchtberatung‘ (49; 7,0%), ‚Arbeitsförderung‘ (30; 4,3%), ‚Suchthilfe‘ (29; 4,1%), ‚Schuldnerberatung‘ (21; 3,0%), ‚Jugendberatung/Jugendhilfe‘ (16; 2,3%), oder ‚Schwangerschaftsberatung‘ (9; 1,3%). 13,1% (92) der Fälle wurden ‚Sonstiges‘ zugeordnet. Aus den Freitextantworten geht hervor, dass fünf dieser 92 Fälle innerhalb der ‚Eingliederungshilfe‘ zu verorten sind.

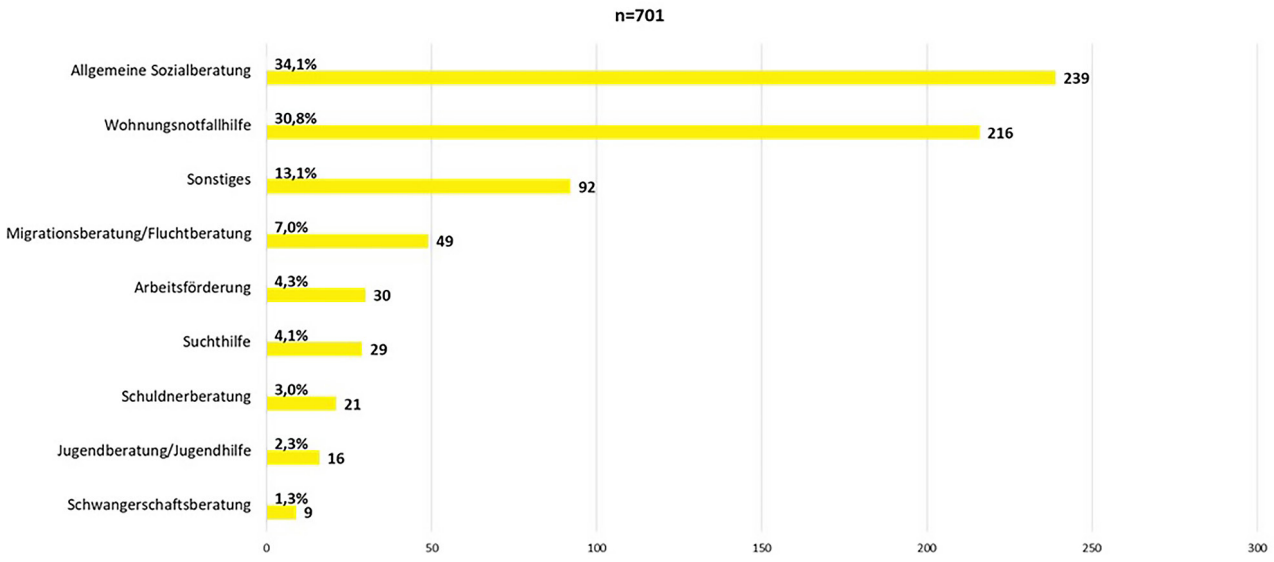

Abb. 1: Gemeldete Fälle nach Arbeitsfeldern

2 Auswertung nach Behörden

In Folgenden werden die Ergebnisse der gemeldeten Fälle in Bezug auf die drei Behörden Jobcenter, Sozialamt sowie Wohnungsamt/Wohngeldstelle dargelegt.

2.1 Jobcenter

2.1.1 Fälle nach Bezirken [3-4]

Mit jeweils über 10% stammen die am häufigsten gemeldeten Fälle zum Jobcenter (n=366) aus den Bezirken Charlottenburg-Wilmersdorf (13,1%), Mitte (11,2%), Marzahn-Hellersdorf (10,9%) und Neukölln (10,4%). Knapp unter 10% der gemeldeten Fälle kommen aus Friedrichshain-Kreuzberg (9,8%), während jeweils 7,7% aus Tempelhof-Schöneberg und Spandau stammen. 6,8% der gemeldeten Fälle kommen aus Treptow-Köpenick und 6,3% aus Steglitz-Zehlendorf. Jeweils unter sechs Prozent der Fälle stammen aus Pankow (5,7%), Lichtenberg (5,5%) und Reinickendorf (4,9%).

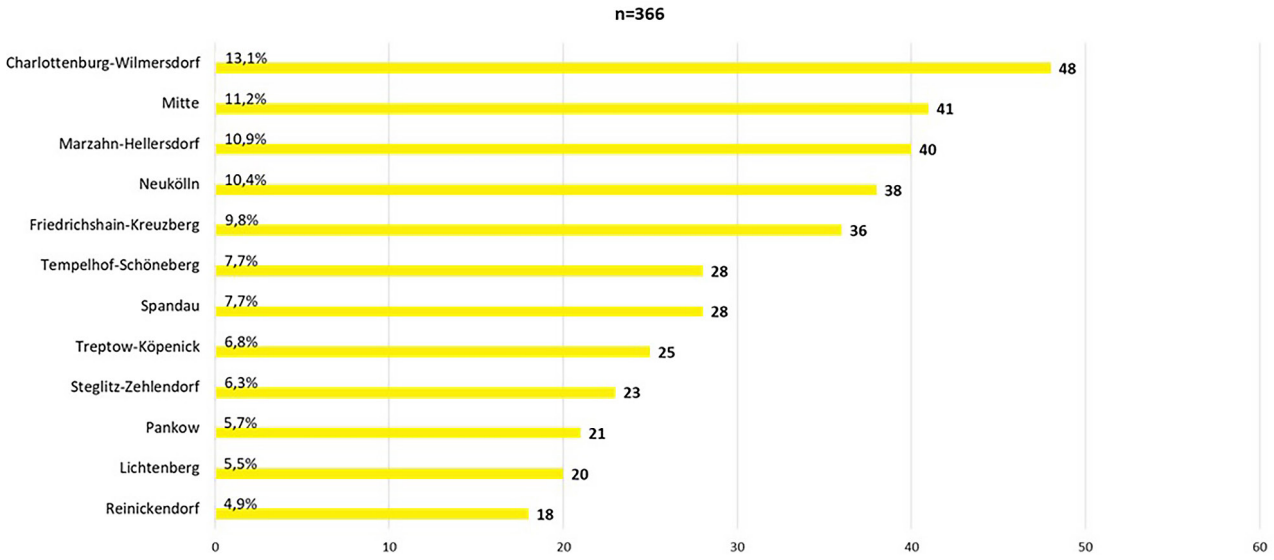

Abb. 2: Fälle nach Bezirken – Jobcenter

2.1.2 Darstellung der Problembereiche [5]

Die zwei am häufigsten genannten Problembereiche sind der Umgang mit Unterlagen (299 Meldungen; 82,1%) sowie ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheider-teilung' (287 Meldungen; 78,8%). In weit mehr als der Hälfte der gemeldeten Fälle zum Jobcenter traten Probleme in den Bereichen ‚Erreichbarkeit' (265 Meldungen; 72,6%) und ‚Digitale Barrieren'

3 Aus der Häufigkeit der gemeldeten Fälle nach Bezirken lässt sich nicht schlussfolgern, wie viele Einzelprobleme innerhalb der gemeldeten Fälle aufgetreten sind.

4 Aufgrund des nicht-repräsentativen Charakters der Umfrage kann aus der Häufigkeitsverteilung der gemeldeten Fälle nach Bezirken kein Vergleich darüber abgeleitet werden, in welchem Bezirk faktisch die meisten bzw. besonders viele Probleme im Verwaltungshandeln bestehen.

5 Auf Wunsch kann eine genaue Verteilung der Problembereiche und Einzelprobleme für das jeweilige Amt angefordert werden.

(229 Meldungen; 62,6%) auf. Etwas mehr als die Hälfte der Fälle meldeten Probleme in Bezug auf den Bereich ‚Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Einrichtung' (189 Meldungen; 51,8%). Demgegenüber gibt jeweils rund ein Drittel der Befragten an, im gemeldeten Fall sei ein Problem im Bereich ‚Wohnungsanmietung, -notfall' (132 Meldungen; 36,1%) oder ‚Dolmetschen'[6] (124 Meldungen; 33,9%) aufgetreten. Im Rahmen der Befragung wurde zum jeweiligen Problemfall zu Beginn weder abgefragt, um welches Problemfeld es sich handelt, noch ob es sich um eine/n Deutsch sprechende/n Klient:in handelt. Da davon auszugehen ist, dass nicht alle geschilderten Problemfälle im Zusammenhang mit Wohnungsanmietung oder nicht Deutsch sprechenden Menschen stehen, ist zu vermuten, dass es bei der Wohnungsanmietung prozentual weit mehr Probleme geben dürfte als die auf die gesamten Problemmeldungen bezogenen 36,1%. Das gleiche gilt für die 33,9% Problemmeldungen im Bereich ‚Dolmetschen'.

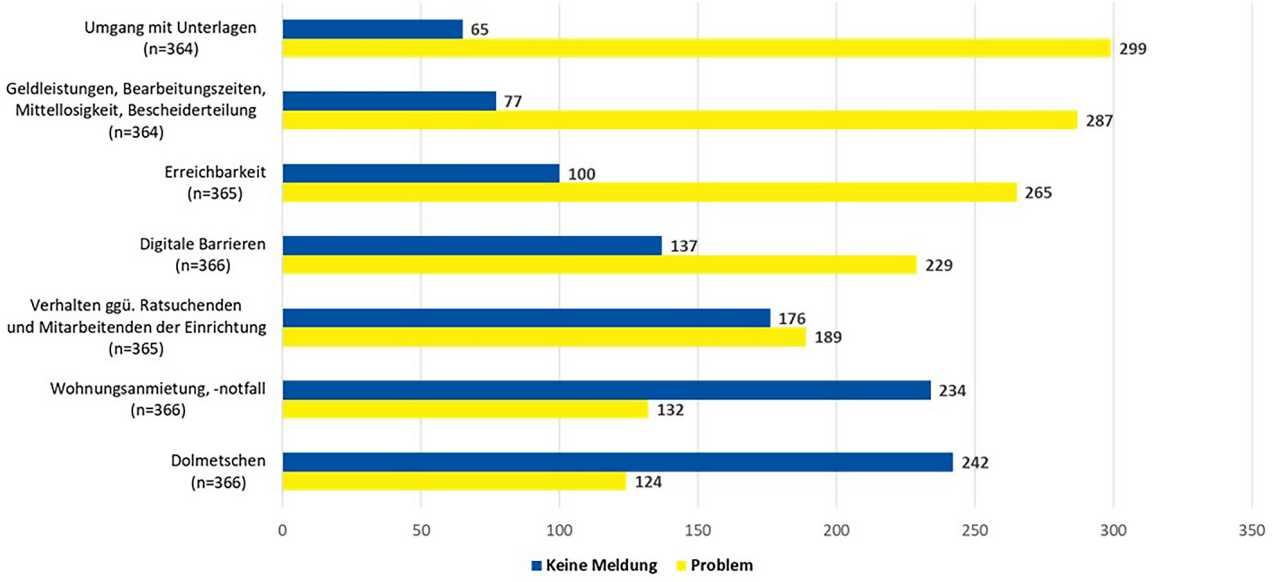

Abb. 3: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Jobcenter

2.1.3. Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken

Im Folgenden wird der relative Anteil (relative Häufigkeit) der Nennungen einzelner Problemfelder an der Gesamtzahl der für das jeweilige Jobcenter gemeldeten Fälle dargestellt. D.h., wenn ein Problem im Jobcenter bei zwanzig gemeldeten Fällen zehnmal benannt wurde, liegt der prozentuale Anteil in diesem Jobcenter bei 50%. Dadurch wird ersichtlich, wie häufig ein bestimmtes Problemfeld im Verhältnis zur Gesamtzahl der Meldungen eines Jobcenters auftritt. Entsprechend kann trotz einer höheren absoluten Zahl an Nennungen eines Problemfeldes in einem Jobcenter dessen relative Häufigkeit geringer sein, wenn insgesamt mehr Fälle für dieses Jobcenter gemeldet wurden. Betrachtet man die Problemanzeigen nach Problemfeldern im Vergleich der Bezirke, so fällt auf, dass Pankow im nun folgenden Ranking der zwei Bezirke, aus denen die meisten Problemanzeigen stammen, am häufigsten vertreten ist. Beim ‚Umgang mit Unterlagen' liegt Pankow mit 90,5% (19 von insgesamt 21 Meldungen)[7] nur knapp hinter Friedrichshain-Kreuzberg (94,4%; 34 von insgesamt 36 Meldungen) und bezogen auf ‚Digitale Barrieren' mit 71,4% (15 von insgesamt 36 Meldungen) ebenfalls nur knapp hinter Spandau (75,0%; 21 von insgesamt 28 Meldungen). Mit Blick auf ‚Erreichbarkeit' belegt Pankow mit 95,2% (20 insgesamt 21 Meldungen)

6 Hierbei ist zu berücksichtigen, dass es für die angemessene Kontextualisierung der Ergebnisse zum Problembereich ‚Dolmetschen' wichtig wäre zu wissen, ob es sich bei den Ratsuchenden im geschilderten Fall um eine/n EU-Bürger:in handelt.

7 Die Meldungen stellen die Grundgesamtheit (n) dar.

den ersten Platz unter den Bezirken, aus denen die meisten Problemanzeigen stammen. Auf dem zweiten Platz rangiert Lichtenberg mit 85,0% (17 von insgesamt 20 Meldungen) und damit ebenfalls einer deutlichen Mehrheit von Fällen, in denen Probleme bei der ‚Erreichbarkeit' markiert worden sind. Bei den ‚Geldleistungen' kommen die Meldungen am häufigsten aus Steglitz-Zehlendorf (91,3%; 21 von insgesamt 23 Meldungen) und Lichtenberg (90,0%; 18 von insgesamt 20 Meldungen). In Bezug auf ‚Dolmetschen' ist zum vierten Mal Pankow unter den Bezirken, aus denen die meisten Problemmeldungen stammen. Für etwas mehr als die Hälfte der gemeldeten Fälle (52,4%; 11 von insgesamt 21 Meldungen) wurden Probleme beim ‚Dolmetschen' angegeben. Darauf folgt der Bezirk Lichtenberg. Hier hat die Hälfte der gemeldeten Fälle (50,0%; 10 von insgesamt 20 Meldungen) ein Problem im Bereich ‚Dolmetschen' gemeldet. Jeweils weniger als die Hälfte der Fälle aus Friedrichshain-Kreuzberg (44,4%; 16 von insgesamt 36 Meldungen) und Pankow (42,9%; 9 von insgesamt 21 Meldungen) melden Probleme bei der ‚Wohnungsanmietung'. Etwa drei Viertel der Fälle aus Pankow (76,2%; 16 von insgesamt 21 Meldungen) und ca. 60% (29 von insgesamt 48 Meldungen) der Fälle aus Charlottenburg-Wilmersdorf stehen mit respektlosem ‚Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden' in Verbindung.

Tab. 1: Problemanzeigen zum Jobcenter nach Bezirken – Zentrale Ergebnisse im Ranking[8]

Problem-anzeigen	Umgang mit Unterlagen	Digitale Barrieren	Erreichbarkeit	Geldleistungen	Dolmetschen	Wohnungs-anmietung	Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden
1.	Friedrichshain-Kreuzberg (n=36), 94,4%; 34	Spandau (n=28), 75,0%; 21	Pankow (n=21), 95,2%; 20	Steglitz-Zehlendorf (n=23), 91,3%; 21	Pankow (n=21), 52,4%; 11	Friedrichshain-Kreuzberg (n=36), 44,4%; 16	Pankow (n=21), 76,2%; 16
2.	Pankow (n=21), 90,5%; 19	Pankow (n=21), 71,4%; 15	Lichtenberg (n=20), 85,0%; 17	Lichtenberg (n=20), 90,0%; 18	Lichtenberg (n=20), 50,0%; 10	Pankow (n=21), 42,9%; 9	Charlottenburg-Wilmersdorf (n=48) 60,4%; 29
11.	Treptow-Köpenick (n=25), 76,0%; 19	Lichtenberg (n=20), 55,0%; 11	Treptow-Köpenick (n=25), 60,0%; 15	Reinickendorf (n=18), 66,7%; 12	Charlottenburg-Wilmersdorf (n=48), 18,8%; 9	Lichtenberg (n=20), 25,0%; 5	Treptow-Köpenick (n=25), 36,0%; 9
12.	Reinickendorf (n=18), 61,1%; 11	Steglitz-Zehlendorf (n=23), 43,5%; 10	Steglitz-Zehlendorf (n=23), 56,5%; 13	Treptow-Köpenick (n=25), 60,0%; 15	Reinickendorf (n=18) 16,7%; 3	Treptow-Köpenick (n=25), 24,0%; 6	Steglitz-Zehlendorf (n=23), 34,8%; 8

2.1.4. Darstellung der Einzelprobleme[9]

Das am häufigsten genannte Einzelproblem stammt aus dem Bereich ‚Umgang mit Unterlagen'. In 213 Fällen (58,5%) lagen bereits eingereichte Unterlagen der Behörde nicht vor bzw. wurden erneut angefordert. Aus dem Bereich ‚Erreichbarkeit' stammt das in 185 Fällen (50,7%) und damit am zweithäufigsten markierte Einzelproblem ‚Lange Wartezeit bei Servicehotline'. Am dritthäufigsten, d.h. in 180 Fällen (49,3%), wurde im Bereich ‚Verhalten gegenüber Ratsuchenden/Mitarbeitenden' problematisiert, dass sich Ratsuchende unangemessen/respektlos behandelt gefühlt haben. An vierter Stelle steht in 140 Fällen (38,4%) das Einzelproblem ‚auf E-Mail-Anfragen wurde nicht reagiert'. Auf dem fünften Platz der am häufigsten genannten Einzelprobleme, liegt in 134 Fällen (36,7%) ‚Behörde berücksichtigt nicht, dass kein PC/Laptop, Internet, Mobilfunktelefon, Drucker, Scanner etc. beim Leistungsberechtigten/Ratsuchenden vorhanden ist'.

8 Mehrfachnennung möglich, Summenbildung der Prozente über Spalten und Zeilen nicht möglich. Prozente gelten nur für den einzelnen Problembereich innerhalb des Bezirks.

9 Einzelauswertung der Behörden können bei der Landesarmutskonferenz (info@landesarmutskonferenz-berlin.de) angefordert werden.

Tab. 2: Einzelprobleme im Ranking – Jobcenter

Einzelproblem	Anzahl der Fälle (abs.)	Anzahl der Fälle (rel.)	n=
Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert	213	58,5%	364
Lange Wartezeit bei Servicehotline	185	50,7%	365
Ratsuchende haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	180	49,3%	365
auf E-Mail-Anfragen wurde nicht reagiert	140	38,4%	365
Behörde berücksichtigt nicht, dass kein PC/Laptop, Internet, Mobilfunktelefon, Drucker, Scanner etc. beim Leistungsberechtigten/Ratsuchenden vorhanden ist	134	36,7%	365
Jobcenter.digital wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit, Probleme mit der Anmeldung etc.)	127	34,7%	366
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt	114	31,4%	364
Beratungsstelle musste bei der Bedienung von Jobcenter.digital unterstützen	109	29,8%	366
Bescheiderteilung erfolgte nicht zeitnah	103	28,3%	364
Telefonisch war das JC während der Sprechzeiten nicht erreichbar	102	27,9%	365
Keine Reaktion	87	23,9%	364
andere Sprachen neben Amtsdeutsch wurden nicht angeboten	76	20,8%	365
Dolmetscher:in wurde vom Amt nicht gestellt	73	20,0%	365
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt	71	19,5%	364
Es wurde kein Bescheid ausgestellt	68	18,7%	364
Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt	67	18,4%	364
Antrag auf Vorausleistungen bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt	66	18,1%	364
Bei drohender oder eingetretener Mittellosigkeit musste ein Termin gebucht werden. Eine persönliche Vorsprache ohne Termin wurde verweigert	64	17,6%	364
Wohnung konnte nicht angemietet werden, da keine rechtzeitige Zustimmung zum Wohnungsangebot erfolgte	62	16,9%	366
Persönliche Angabe von Unterlagen beim Empfang wurde verweigert	59	16,2%	364
keine Bereitstellung von fremdsprachigen Antragsunterlagen	59	16,2%	365
Antrag/Unterlagen/Nachricht konnte wegen technischen Fehlern bei Jobcenter.digital nicht abgesendet/übermittelt werden	58	15,8%	366
Mietschulden sind trotz vollständig eingereichter Unterlagen nicht innerhalb von einem Monat bearbeitet worden	56	15,3%	366
Vereinbarter Rückruf erfolgte nicht	55	15,1%	365
Mitarbeitende der Beratungseinrichtung haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	53	14,5%	365
Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt	51	14,0%	364
Jobcenter ist weder persönlich noch telefonisch erreichbar	50	13,7%	365

auf die Dolmetscher-Hotline wurde nicht zugegriffen	50	13,7%	365
Antrag auf Vorleistung wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung (z.B. Umzugskosten, Mietkaution) nicht bewilligt	45	12,3%	366
Kein Termin in den nächsten 14 Tagen buchbar	44	12,0%	366
Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergegeben	40	11,0%	364
Security verweigerte Zugang zum Jobcenter	38	10,4%	365
Bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen sind nach 7 Tagen nicht ausgezahlt	35	9,6%	364
Zugang zum Gebäude wurde generell verwehrt trotz Öffnungszeiten	29	8,0%	364
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 6 Monate und länger nicht ausgezahlt	29	8,0%	364
Antrag auf Vorleistung wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung und Mietschulden nicht bewilligt	29	7,9%	366
Über Standorthotline, Infothek oder postalisch angefragter face-to-face Termin mit Sachbearbeitung wurde verweigert	26	7,1%	365
weggeschickt, weil kein/e Dolmetscher:in mitgebracht wurde	26	7,1%	365
Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert	24	6,7%	360
Termine konnten wegen technischen Fehlern im Terminbuchungsportal nicht gebucht werden	24	6,6%	366
Persönliche Vorsprache nur unter der Bedingung, dass ein/e eigene/r Dolmetscher:in mitgebracht wird	23	6,3%	365
Antrag wurde nicht entgegengenommen	19	5,2%	364
Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert	17	4,6%	364
keine Möglichkeit für einen Termin wegen zu kurzer Sprechzeiten	13	3,6%	365
Wartezeit von mehreren Stunden bei offenen Sprechstunden	6	1,6%	365
wegen Überfüllung in der Sprechzeit weggeschickt	6	1,6%	365
Wartezeit über 1 Stunde bei gebuchtem Termin	4	1,1%	365

2.1.5 Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten

Nur knapp 7% der Befragten geben an, bisher keine oder geringe Erfahrung mit der geschilderten Behörde‘ (5,7%) zu haben oder dass der geschilderte Fall ‚ein absoluter Ausnahmefall‘ (1,4%) sei. Etwa ein Viertel ist der Auffassung, der geschilderte Fall ‚kommt gelegentlich (hin und wieder/selten)’ vor. Eine deutliche Mehrheit ist der Meinung, der geschilderte Fall ‚kommt häufiger vor‘ *(36,1%),* kommt oft vor‘ (17,2%) oder ‚ist (leider) der Regelfall‘ (12,0%).

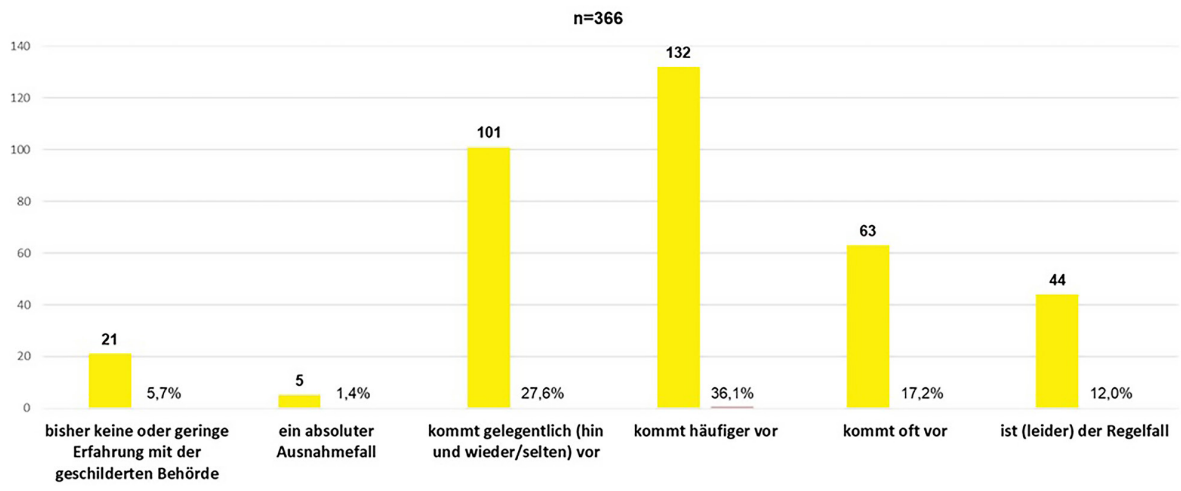

Abb. 4: Häufigkeit des Falls – Jobcenter

2.2 Sozialamt

2.2.1 Fälle nach Bezirken [10]

Am häufigsten wurden Fälle zum Sozialamt aus dem Bezirk Tempelhof-Schöneberg (16,5%) gemeldet. Ebenfalls jeweils über 10% der Fälle kommen aus Charlottenburg-Wilmersdorf (12,6%) und Mitte (10,6%). 8,7% der Fälle stammen aus Spandau, jeweils 8,3% aus Reinickendorf und Friedrichshain-Kreuzberg. Darauf folgen 7,9% der Fälle aus Steglitz-Zehlendorf bzw. 7,5% der Fälle aus Pankow. Jeweils etwa 7% der Fälle sind Marzahn-Hellersdorf (7,1%) und Neukölln (6,7%) zuzurechnen, während Treptow-Köpenick auf 4,3% und Lichtenberg lediglich auf 1,6% der Fälle kommen.

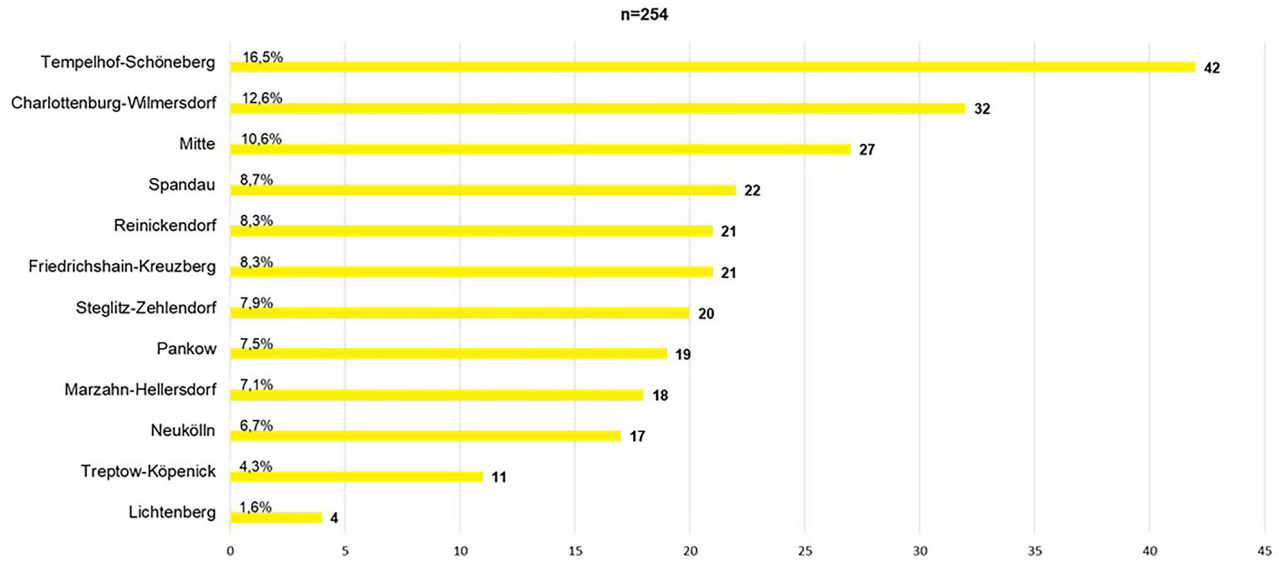

Abb. 5: Fälle nach Bezirken – Sozialamt

10 Aus der Häufigkeit der gemeldeten Fälle nach Bezirken lässt sich nicht schlussfolgern, wie viele Einzelprobleme innerhalb der gemeldeten Fälle aufgetreten sind. Aufgrund des nicht-repräsentativen Charakters der Umfrage kann aus der Häufigkeitsverteilung der gemeldeten Fälle nach Bezirken kein Vergleich darüber abgeleitet werden, in welchem Bezirk faktisch die meisten bzw. besonders viele Probleme im Verwaltungshandeln bestehen.

2.2.2 *Darstellung der Problembereiche* [11]

Die zwei am häufigsten genannten Problembereiche sind ‚Erreichbarkeit' (204 Meldungen; 80,3%) sowie der ‚Umgang mit Unterlagen' (201 Meldungen; 79,1%). Nur geringfügig weniger Probleme traten im Bereich ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheid-erteilung' (196 Meldungen; 78,4%) auf. Knapp über 40% der Fälle meldeten Probleme in Bezug auf den Bereich ‚Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Einrichtung' (106 Meldungen; 41,7%). Demgegenüber gibt etwas weniger als ein Drittel der Befragten an, im gemeldeten Fall sei ein Problem im Bereich ‚Wohnungsanmietung, -notfall' (75 Meldungen; 29,6%) aufgetreten. In Bezug auf den Bereich ‚Dolmetschen'[12] (45 Meldungen; 17,7%) ist in unter einem Fünftel der Fälle ein Problem aufgetreten.

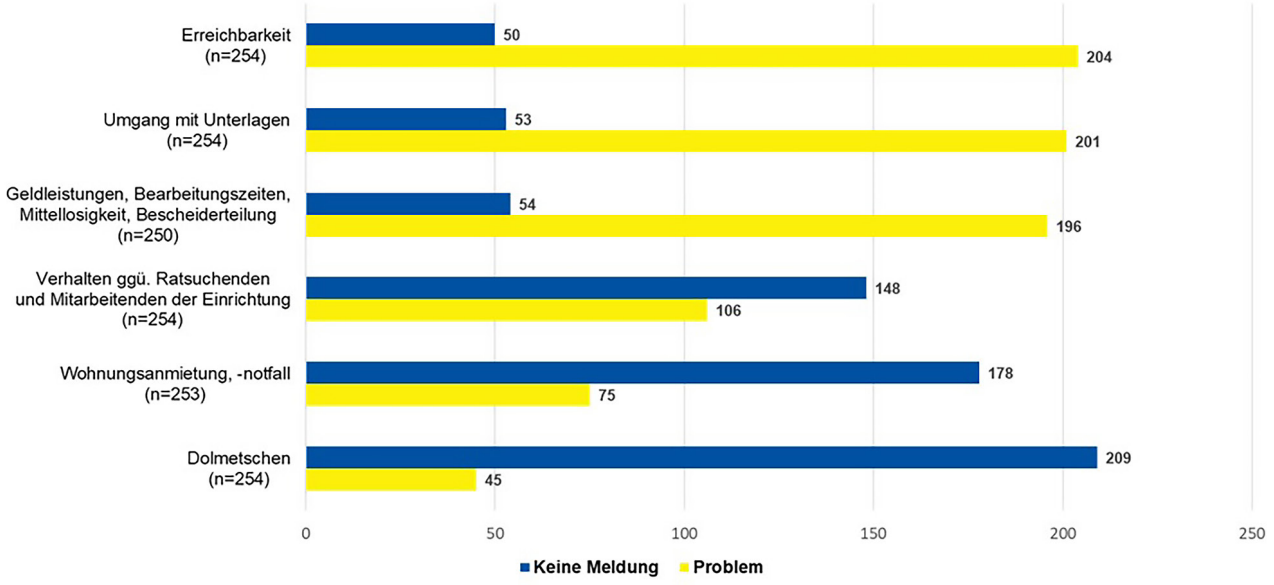

Abb. 6: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Sozialamt

2.2.3 *Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken*

Im Folgenden wird der relative Anteil (relative Häufigkeit) der Nennungen einzelner Problemfelder an der Gesamtzahl der für das jeweilige Sozialamt gemeldeten Fälle dargestellt. D.h., wenn ein Problem im Sozialamt bei zwanzig gemeldeten Fällen zehnmal benannt wurde, liegt der prozentuale Anteil in diesem Sozialamt bei 50%. Dadurch wird ersichtlich, wie häufig ein bestimmtes Problemfeld im Verhältnis zur Gesamtzahl der Meldungen eines Sozialamts auftritt. Entsprechend kann trotz einer höheren absoluten Zahl an Nennungen eines Problemfeldes in einem Sozialamt dessen relative Häufigkeit geringer sein, wenn insgesamt mehr Fälle für dieses Sozialamt gemeldet wurden.

Betrachtet man die Problemanzeigen nach Problembereichen im Vergleich der Bezirke, so fällt auf, dass Reinickendorf im nun folgenden Ranking der zwei Bezirke, aus denen die meisten Problemanzeigen nach Problembereichen stammen, mit drei Nennungen am häufigsten vertreten ist. Beim ‚Umgang mit Unterlagen' (n=254) gab es in allen Fällen aus Lichtenberg ein Problem (100,0%; 4 von 4 Meldungen). Auch in den gemeldeten Fällen aus Spandau gab es fast ausnahmslos ein Problem in diesem Bereich (90,9%; 20 von 22 Meldungen). Bei der ‚Erreichbarkeit' (n=254) belegt Tempelhof-Schöneberg mit 95,2% (40 von 42 Meldungen) den ersten Platz, dicht

11 Auf Wunsch kann eine genaue Verteilung der Problembereiche und Einzelprobleme für das jeweilige Amt angefordert werden.

12 Hierbei ist zu berücksichtigen, dass es für die angemessene Kontextualisierung der Ergebnisse zum Problembereich ‚Dolmetschen' wichtig wäre, zu wissen, ob es sich bei den Ratsuchenden im geschilderten Fall um eine/n EU-Bürger:in handelt.

gefolgt von Treptow-Köpenick mit 90,9% (10 von 11 Meldungen) der Fälle, die mindestens ein Problem bei der ‚Erreichbarkeit' gemeldet haben. Betrachtet man den Bereich der ‚Geldleistungen' (n=250), kommen die Problemmeldungen – wie bei der ‚Erreichbarkeit' – am häufigsten aus Tempelhof-Schöneberg (95,1%, 39 von 41 Meldungen). Deutlich mehr als drei Viertel der Fälle aus Spandau (86,4%; 19 von 22 Meldungen) meldeten Probleme im Bereich ‚Geldleistungen'. Des Weiteren ist in Bezug auf den Bereich ‚Dolmetschen' (n=254) festzustellen, dass die gemeldeten Fälle relativ gesehen am häufigsten aus Neukölln (47,1%; 8 von 17 Meldungen) und Reinickendorf (38,1%; 8 von 21 Meldungen) stammen. Jeweils eine knappe Mehrheit der Fälle aus Neukölln (52,9%; 9 von 17 Meldungen) und Reinickendorf (52,4%; 11 von 21 Meldungen) melden Probleme im Bereich ‚Wohnungsanmietung/-notfall' (n=253). Exakt drei Viertel der Fälle aus Lichtenberg (75,0%; 3 von 4 Meldungen) und ca. zwei Drittel der Fälle (14 von 21 Meldungen) aus Reinickendorf meldeten Probleme mit respektlosem ‚Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden' (n=254).

Tab. 3: Problemanzeigen zum Sozialamt nach Bezirken – Zentrale Ergebnisse im Ranking

Problem-anzeigen	Umgang mit Unterlagen	Erreichbarkeit	Geldleistungen	Dolmetschen	Wohnungs-anmietung	Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden
1.	Lichtenberg (n=4), 100,0%; 4	Tempelhof-Schöneberg (n=42), 95,2%; 40	Tempelhof-Schöneberg (n=41), 95,1%; 39	Neukölln (n=17), 47,1%; 8	Neukölln (n=17), 52,9%; 9	Lichtenberg (n=4), 75,0%; 3
2.	Spandau (n=22), 90,9%; 20	Treptow-Köpenick (n=11), 90,9%; 10	Spandau (n=22), 86,4%; 19	Reinickendorf (n=21), 38,1%; 8	Reinickendorf (n=21), 52,4%; 11	Reinickendorf (n=21), 66,7%; 14
11.	Reinickendorf (n=21), 66,7%; 14	Marzahn-Hellersdorf (n=18), 66,7%; 12	Neukölln (n=16), 62,5%; 10	Treptow-Köpenick (n=11), 0,0%; 0	Treptow-Köpenick (n=11), 18,2%; 2	Spandau (n=22), 31,8%; 7
12.	Marzahn-Hellersdorf (n=18), 66,7%; 12	Lichtenberg (n=4), 25,0%; 1	Reinickendorf (n=20), 60,0%; 12	Lichtenberg (n=4), 0,0%; 0	Tempelhof-Schöneberg (n=42), 14,3%; 6	Steglitz-Zehlendorf (n=20), 20,0%; 4

2.2.4 Darstellung der Einzelprobleme

Das am häufigsten genannte Einzelproblem stammt aus dem Bereich ‚Erreichbarkeit'. In 154 Fällen (60,6%) war das Sozialamt während der Sprechzeiten telefonisch nicht erreichbar. Das zweithäufigste Einzelproblem ‚Keine Reaktion' mit 147 Meldungen (57,9%) kommt aus dem Bereich ‚Umgang mit Unterlagen'. In 117 Fällen (46,1%) wurde mit Blick auf die ‚Erreichbarkeit' beklagt, dass seitens des Sozialamts auf E-Mail-Anfragen nicht reagiert wurde. Ebenfalls aus dem Bereich ‚Erreichbarkeit' stammt das Einzelproblem ‚Sozialamt ist weder persönlich noch telefonisch erreichbar', das mit 97 Meldungen (38,2%) am vierthäufigsten genannt worden ist. Schließlich wurde in 93 Fällen (37,1%) ‚Es wurde kein Bescheid ausgestellt' angegeben.

Tab. 4: Einzelprobleme im Ranking – Sozialamt

Einzelproblem	Anzahl der Meldungen (abs.)	Anzahl der Meldungen (rel.)	n=
Telefonisch war das Sozialamt während der Sprechzeiten nicht erreichbar	154	60,6%	254
Keine Reaktion	147	57,9%	254
auf E-Mail-Anfragen wurde nicht reagiert	117	46,1%	254
Sozialamt ist weder persönlich noch telefonisch erreichbar	97	38,2%	254
Es wurde kein Bescheid ausgestellt	93	37,1%	251
Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert	91	35,8%	254
Ratsuchende haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	91	35,8%	254
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt	42	16,7%	251
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt	41	16,3%	251
Wartezeit von mehreren Stunden bei offenen Sprechstunden	37	14,6%	254
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 6 Monate und länger nicht ausgezahlt	36	14,3%	251
Mitarbeitende der Beratungseinrichtung haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	34	13,4%	254
Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt	32	12,7%	251
Vereinbarter Rückruf erfolgte nicht	31	12,2%	254
Bescheid wurde erst nach 6 Monaten ausgestellt	31	12,4%	251
Über Telefon, Empfang oder postalisch angefragter face-to-face Termin mit Sachbearbeitung wurde verweigert	29	11,4%	254
wegen Überfüllung in der Sprechzeit weggeschickt	27	10,6%	254
Dolmetscher:in wurde vom Amt nicht gestellt	27	10,6%	254
andere Sprachen neben Amtsdeutsch wurden nicht angeboten	26	10,2%	254
Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergegeben	25	9,8%	254
Mietschulden sind trotz vollständig eingereichter Unterlagen nicht innerhalb von einem Monat bearbeitet worden	25	9,9%	253
Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt	24	9,4%	254
Persönliche Abgabe von Unterlagen beim Empfang wurde verweigert	22	8,7%	254
keine/keine zeitnahe ASOG-Unterbringung trotz unfreiwilliger Wohnungslosigkeit wegen fehlender Unterbringungsmöglichkeiten	21	8,3%	253
Wohnung konnte nicht angemietet werden, da keine rechtzeitige Zustimmung zum Wohnungsangebot erfolgte	20	7,9%	253
Antrag auf Vorausleistungen bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt	19	7,6%	251
Bescheid wurde erst nach 3 Monaten ausgestellt	18	7,2%	251

keine Möglichkeit für einen Termin wegen zu kurzer Sprechzeiten	17	6,7%	254
Bescheid wurde erst nach einem Monat ausgestellt	16	6,4%	251
keine Bereitstellung von fremdsprachigen Antragsunterlagen	16	6,3%	254
Persönliche Vorsprache nur unter der Bedingung, dass ein/e eigene/r Dolmetscher:in mitgebracht wird	15	5,9%	254
Zugang zum Gebäude wurde generell verwehrt trotz Öffnungszeiten	14	5,5%	254
Verweigerung einer ASOG-Unterbringung trotz unfreiwilliger Wohnungslosigkeit	14	5,5%	253
Security verweigerte Zugang zum Sozialamt	13	5,1%	254
Antrag wurde nicht entgegengenommen	12	4,7%	254
Antrag auf Vorleistung wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung (z.B. Umzugskosten, Mietkaution) nicht bewilligt	12	4,7%	253
Bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen sind nach 7 Tagen nicht ausgezahlt	11	4,4%	251
Antrag auf Vorleistung wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung und Mietschulden nicht bewilligt	11	4,3%	253
Bei drohender oder eingetretener Mittellosigkeit musste ein Termin gebucht werden. Eine persönliche Vorsprache ohne Termin wurde verweigert.	10	4,0%	251
Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert	9	3,5%	254
Wartezeit über 1 Stunde bei gebuchtem Termin	6	2,4%	254
weggeschickt, weil kein/e Dolmetscher:in mitgebracht wurde	6	2,4%	254
Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert	5	2,0%	254

2.2.5. Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten

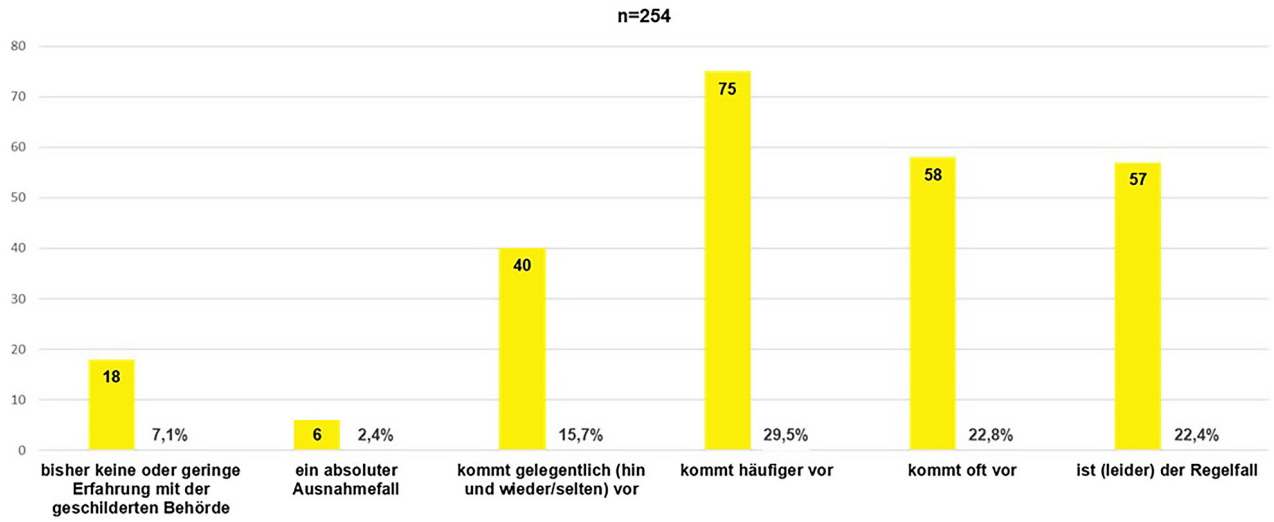

Abb. 7: Häufigkeit des Falls – Sozialamt

Weniger als 10% der Befragten geben an ‚bisher keine oder geringe Erfahrung mit der geschilderten Behörde' (7,1%) zu haben oder dass der geschilderte Fall ‚ein absoluter Ausnahmefall' (2,4%) sei. Etwa 16% sind der Auffassung, der geschilderte Fall ‚kommt gelegentlich (hin und wieder/selten) vor'. Fast drei Viertel der Befragten urteilen, der geschilderte Fall ‚kommt häufiger vor' (29,5%), ‚kommt oft vor' (22,8%) oder gar ‚ist (leider) der Regelfall' (22,4%).

2.3 Wohnungsamt/Wohngeldstelle

2.3.1 Fälle nach Bezirken [13]

Die Fälle nach Bezirken lassen sich erneut in diejenigen Bezirke einteilen, die jeweils über 10% der Fälle ausmachen. Dazu zählen Steglitz-Zehlendorf (18,5%), Charlottenburg-Willmersdorf (13,6%), Spandau (12,3%), Friedrichshain-Kreuzberg (12,3%) sowie Mitte (11,1%). 8,6% der Fälle kommen aus Marzahn-Hellersdorf und jeweils 6,2% aus Pankow, Neukölln und Lichtenberg. Die übrigen knapp fünf Prozent sind Fälle aus Treptow-Köpenick (3,7%) und Tempelhof-Schöneberg (1,2%). Aus dem Bezirk Reinickendorf ist kein Fall gemeldet worden.

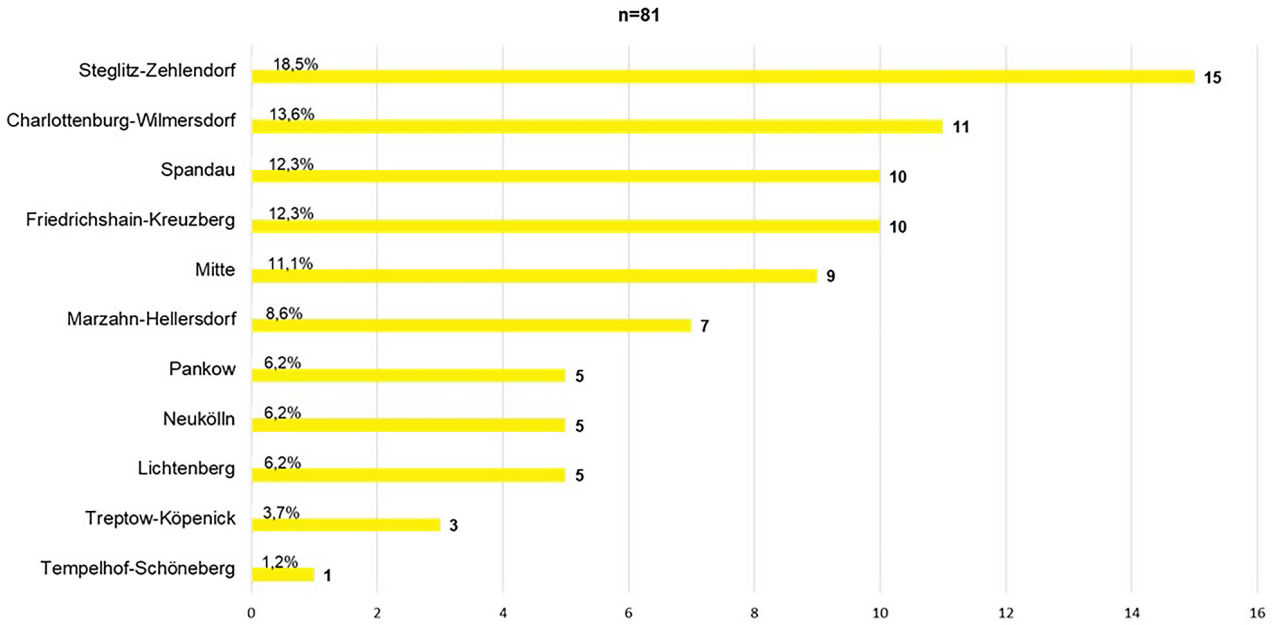

Abb. 8: Fälle nach Bezirken – Wohnungsamt/Wohngeldstelle

2.3.2 Darstellung der Problembereiche [14]

Der am häufigsten genannte Problembereich, in dem in 93,8% der Fälle mindestens eine Meldung erfolgte, ist ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung'. Die deutliche Mehrheit der Befragten hat zudem angegeben, dass es Probleme im Bereich ‚Erreichbarkeit' (79,0%) gegeben hat. Bei drei Viertel der dokumentierten Fälle sind im Bereich ‚Umgang mit Unterlagen' (75,3%) Probleme aufgetreten. ‚Digitale Barrieren' sind in knapp 40% der gemeldeten Fälle zum Wohnungsamt bzw. der Wohngeldstelle aufgetreten (39,5%). Eine Meldung im Bereich respektloses ‚Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Beratungseinrichtung' erfolgte ca. in einem Viertel aller Fälle (25,3%). In 12 Fällen gab es im Bereich ‚Dolmetschen' mindestens ein Problem (14,9%).

13 Aus der Häufigkeit der gemeldeten Fälle nach Bezirken lässt sich nicht schlussfolgern, wie viele Einzelprobleme innerhalb der gemeldeten Fälle aufgetreten sind. Aufgrund des nicht-repräsentativen Charakters der Umfrage kann aus der Häufigkeitsverteilung der gemeldeten Fälle nach Bezirken kein Vergleich darüber abgeleitet werden, in welchem Bezirk faktisch die meisten bzw. besonders viele Probleme im Verwaltungshandeln bestehen.

14 Auf Wunsch kann eine genaue Verteilung der Problembereiche und Einzelprobleme für das jeweilige Amt angefordert werden.

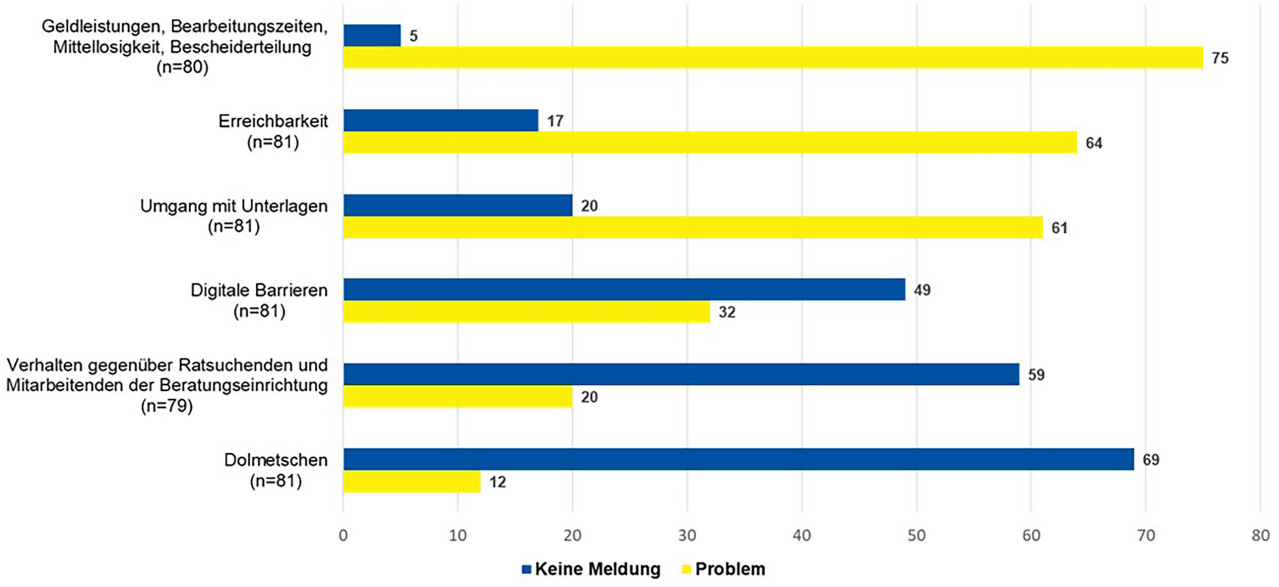

Abb. 9: Gemeldete Probleme nach Problembereichen – Wohnungsamt/Wohngeldstelle

2.3.3 *Ranking der Problembereiche in und zu den einzelnen Bezirken*

Im Folgenden wird der relative Anteil (relative Häufigkeit) der Nennungen einzelner Problemfelder an der Gesamtzahl der für das jeweilige Wohnungsamt bzw. die Wohngeldstelle gemeldeten Fälle dargestellt. D.h., wenn ein Problem im Sozialamt bei zwanzig gemeldeten Fällen zehnmal benannt wurde, liegt der prozentuale Anteil in diesem Wohnungsamt bzw. dieser Wohngeldstelle bei 50%. Dadurch wird ersichtlich, wie häufig ein bestimmtes Problemfeld im Verhältnis zur Gesamtzahl der Meldungen eines Wohnungsamts bzw. einer Wohngeldstelle auftritt. Entsprechend kann trotz einer höheren absoluten Zahl an Nennungen eines Problemfeldes in einem Wohnungsamt bzw. einer Wohngeldstelle dessen relative Häufigkeit geringer sein, wenn insgesamt mehr Fälle für dieses Wohnungsamt bzw. diese Wohngeldstelle gemeldet wurden.

Betrachtet man die Problemanzeigen nach Problembereichen im Vergleich der Bezirke, so fällt auf, dass einige Bezirke im nun folgenden Ranking der zwei Bezirke, aus denen die meisten Problemanzeigen stammen, häufiger vertreten sind. Allerdings ist gerade in Bezug auf die Aussagekraft der Ergebnisse zum Wohnungsamt/Wohngeldstelle zu berücksichtigen, dass die Fallzahlen sehr niedrig sind.

Tempelhof-Schöneberg (1 von 1 Meldungen), Pankow (5 von 5 Meldungen) und Spandau (10 von 10 Meldungen) erreichen beim ‚Umgang mit Unterlagen' (n=81) in 100% der Fälle eine Meldung. Lichtenberg (4 von 5 Meldungen) und Neukölln (4 von 5 Meldungen) nehmen hier mit Meldungen in 80% der Fälle den zweiten Platz ein. In Bezug auf ‚Digitale Barrieren' (n=81) stammen die meisten Fälle aus Pankow (80,0%; 4 von 5 Meldungen) und Neukölln (60%; 3 von 5 Meldungen). Probleme bei der ‚Erreichbarkeit' (n=81) geben 100% der Fälle aus Spandau (10 von 10 Meldungen), Pankow (5 von 5 Meldungen) und Tempelhof-Schöneberg (1 von 1 Meldung) an. Auch in 93,3% der Fälle aus Steglitz-Zehlendorf (14 von 15 Meldungen) hat es bezogen auf die ‚Erreichbarkeit' Probleme gegeben. Für den Problembereich ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung' (n=80) ist in 100% der Fälle aus Friedrichshain-Kreuzberg (10 von 10 Meldungen), Spandau (10 von 10 Meldungen), Neukölln (5 von 5 Meldungen), Pankow (5 von 5 Meldungen), Lichtenberg (4 von 4 Meldungen), Treptow-Köpenick (3 von 3 Meldungen) und Tempelhof Schöneberg (1 von 1 Meldung) eine Meldung erfolgt. Im Vergleich zu den anderen Problembereichen fällt auf, dass beim ‚Dolmetschen' (n=81) die Werte für die Bezirke, aus denen die meisten Fälle gemeldet worden sind, deutlich niedriger ausfallen. 40% der Fälle aus Pankow

(2 von 5 Meldungen) und Neukölln (2 von 5 Meldungen) und 30% (3 von 10 Meldungen) der Fälle aus Friedrichshain-Kreuzberg haben hierzu ein Problem angegeben. Der eine gemeldete Fall (100,0%) aus Tempelhof-Schöneberg meldete respektloses ‚Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden' (n=79). Am zweithäufigsten wurde dieser Problembereich von Fällen aus Pankow benannt (75,0%; 3 von 4 Meldungen).

Tab. 5: Problemanzeigen zum Wohnungsamt/Wohngeldstelle nach Bezirken - Zentrale Ergebnisse im Ranking

Problem-anzeigen	Umgang mit Unterlagen	Digitale Barrieren	Erreichbarkeit	Geldleistungen	Dolmetschen	Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden
1.	Tempelhof-Schöneberg (n=1), 100%; 1; Pankow (n=5), 100%; 5; Spandau (n=10), 100,0%; 10	Pankow (n=5), 80,0%; 4	Spandau (n=10), 100%,0; 10; Pankow (n=5), 100,0%; 5; Tempelhof-Schöneberg (n=1), 100,0%; 1; Lichtenberg (n=5), 100,0%, 5	Friedrichshain-Kreuzberg (n=10), 100,0%; 10; Spandau (n=10), 100,0%; 10; Neukölln (n=5), 100,0%; 5; Pankow (n=5), 100,0%; 5; Lichtenberg (n=4), 100,0%; 4; Treptow-Köpenick (n=3), 100,0%; 3, Tempelhof-Schöneberg (n=1), 100,0%; 1	Pankow (n=5), 40%; 2; Neukölln (n=5), 40,0%; 2	Tempelhof-Schöneberg (n=1), 100,0%; 1
2.	Lichtenberg (n=5), 80,0%; 4; Neukölln (n=5), 80,0%; 4	Neukölln (n=5), 60,0%; 3	Steglitz-Zehlendorf (n=15), 93,3%; 14		Friedrichshain-Kreuzberg (n=10), 30,0%; 3	Pankow (n=4), 75,0%; 3
10.	Friedrichshain-Kreuzberg (n=10), 60,0%; 6	Mitte (n=9), 11,1%; 1	Charlottenburg-Wilmersdorf (n=11), 54,5%; 6	Marzahn-Hellersdorf (n=7), 85,7%; 6	Lichtenberg (n=5), 0,0%; 0; Mitte (n=9), 0,0%; 0; Steglitz-Zehlendorf (n=15), 0,0%; 0; Tempelhof-Schöneberg (n=1), 0,0%; 0; Treptow-Köpenick (n=3), 0,0%; 0	Steglitz-Zehlendorf (n=15), 13,3%; 2
11.	Marzahn-Hellersdorf (n=7), 57,1%; 4	Tempelhof-Schöneberg (n=1), 0,0%; 0	Mitte (n=9), 44,4%; 4	Charlottenburg-Wilmersdorf (n=11), 81,8%; 9		Friedrichshain-Kreuzberg (n=9), 0,0%; 0; Treptow-Köpenick (n=3), 0,0%; 0

2.3.4 Darstellung der Einzelprobleme

Das am häufigsten genannte Einzelproblem stammt aus dem Bereich ‚Erreichbarkeit', die in 48 Fällen (59,3%) eine Rolle gespielt hat und bezieht sich auf die fehlende telefonische Erreichbarkeit der Behörde während der Öffnungszeiten.

Das am zweithäufigsten genannte Einzelproblem ist dem Bereich ‚Umgang mit Unterlagen' zuzurechnen. In 43 Fällen (53,1%) wurde ‚Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/werden erneut angefordert' gemeldet. Bezogen auf den Bereich ‚Erreichbarkeit' war in 37 Fällen (45,7%) eine persönliche Beratung nicht möglich und in 33 Fällen (40,7%) wurde auf E-Mail-Anfragen nicht reagiert. In 30 Fällen (37,0%) wurden Geldleistungen nach vollständig eingereichten Unterlagen 6 Monate und länger nicht ausgezahlt.

Tab. 6: Einzelprobleme im Ranking – Wohnungsamt/Wohngeldstelle

Einzelproblem	Anzahl der Meldungen (abs.)	Anzahl der Meldungen (rel.)	n=
Telefonisch war die Behörde während der Öffnungszeiten nicht erreichbar	48	59,3%	81
Bereits eingereichte Unterlagen liegen der Behörde nicht vor/ werden erneut angefordert	43	53,1%	81
Eine persönliche Beratung war nicht möglich	37	45,7%	81
auf E-Mail-Anfragen wurde nicht reagiert	33	40,7%	81
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 6 Monate und länger nicht ausgezahlt	30	37,0%	81
Bescheid wurde erst nach 6 Monaten ausgestellt	29	35,8%	81
Es wurde kein Bescheid ausgestellt	26	32,1%	81
Keine Reaktion	23	28,7%	80
Der digitale Wohngeldantrag wurde nicht als benutzerfreundlich wahrgenommen (z.B. aufgrund komplizierter Navigation, fehlender Barrierefreiheit etc.)	20	24,7%	81
Behörde berücksichtigt nicht, dass kein PC/Laptop, Internet, Mobilfunktelefon, Drucker, Scanner etc. beim Leistungsberechtigten/Ratsuchenden vorhanden ist	20	24,7%	81
Ratsuchende haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	19	24,1%	79
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 3 Monate und länger nicht ausgezahlt	17	21,0%	81
Geldleistungen sind nach vollständig eingereichten Unterlagen 1 Monat und länger nicht ausgezahlt	11	13,6%	81
Bescheid wurde erst nach 3 Monaten ausgestellt	9	11,1%	81
andere Sprachen neben Amtsdeutsch wurden nicht angeboten	9	11,1%	81
Nachgefragter Eingangsstempel wurde nicht erteilt	8	10,0%	80
Antrag konnte wegen technischen Fehlern der Eingabemaske nicht abgesendet/übermittelt werden	8	9,9%	81
Dolmetscher:in wurde vom Amt nicht gestellt	8	9,9%	81
Zugang zum Gebäude wurde generell verwehrt trotz Öffnungszeiten	7	8,8%	80
Persönliche Abgabe von Unterlagen beim Empfang wurde verweigert	6	7,5%	80
keine Bereitstellung von fremdsprachigen Antragsunterlagen	6	7,4%	81
Persönliche Vorsprache nur unter der Bedingung, dass ein/e eigene/r Dolmetscher:in mitgebracht wird	6	7,4%	81
Antrag wurde nicht entgegengenommen	4	5,0%	80
Antrag auf Vorausleistungen wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht bewilligt	4	4,9%	81
Bescheid wurde erst nach einem Monat ausgestellt	4	4,9%	81

weggeschickt, weil kein/e Dolmetscher:in mitgebracht	4	4,9%	81
Nachgefragtes Scannen/Kopieren/Faxen wurde verweigert	3	3,8%	80
Bei drohender oder eingetretener Mittellosigkeit musste ein Termin gebucht werden. Eine persönliche Vorsprache ohne Termin wurde verweigert.	3	3,7%	81
Mitarbeitende der Beratungseinrichtung haben sich unangemessen/respektlos behandelt gefühlt	3	3,8%	79
Ausgabe von Antragsunterlagen wurde verweigert	2	2,5%	80
Antrag wurde nicht an zuständige Behörde weitergegeben	2	2,5%	80
Bewilligte Darlehen/Beihilfen/Geldleistungen sind nach 7 Tagen nicht ausgezahlt	1	1,2%	81
Antrag auf Vorausleistungen bei drohender/vorliegender Mittellosigkeit wurde trotz nachweislicher Anspruchsberechtigung nicht innerhalb von 7 Tagen gewährt	1	1,2%	81

2.3.5 Einzelphänomen oder wiederholtes Auftreten

Lediglich zwei Fälle (2,5%) werden als absoluter Ausnahmefall eingeschätzt, nur sieben Fälle (8,6%) als gelegentliches Phänomen identifiziert und die Mehrheit geht davon aus, dass die geschilderten Fälle häufiger und oft vorkommen (56,8%) bzw. in etwa 30% der Fälle sogar den Regelfall darstellen.

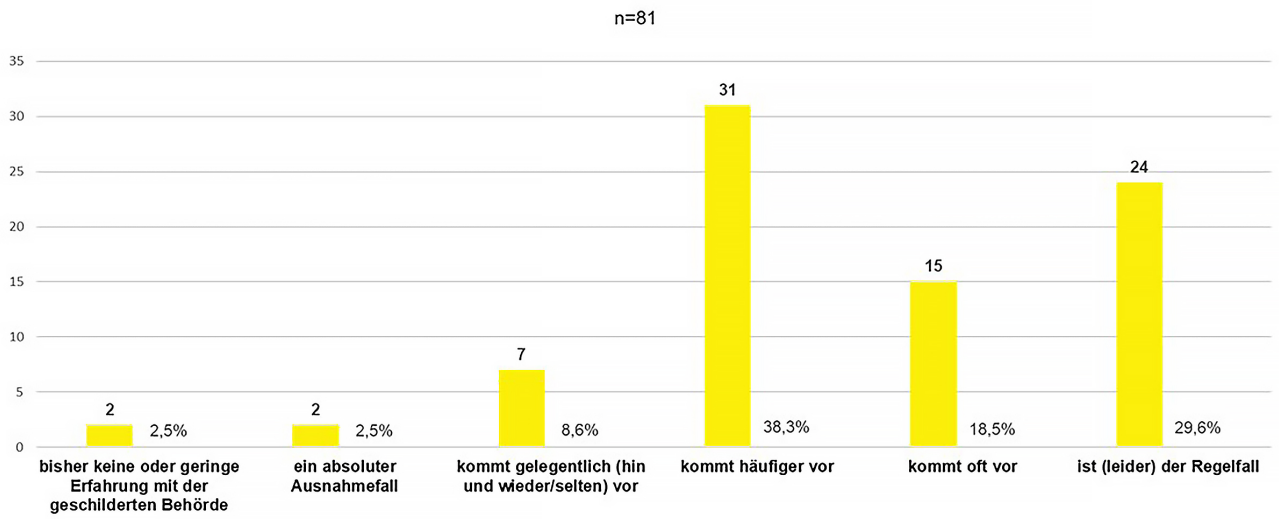

Abb. 10: Häufigkeit des Falls – Wohnungsamt/Wohngeldstelle

3 Freitextantworten – Einzelne Perspektiven der Fachkräfte

Das in der Umfrage vorgesehene Feld für Freitextantworten war ursprünglich dafür gedacht, Hinweise zur Umfrage selbst oder Verbesserungsvorschläge zu erfassen. Jedoch wurde dieses Feld von den Befragten vielfach genutzt, um detailliert auf konkrete Problemsituationen einzugehen. Dies weist auf eine erhebliche Frustration sowohl bei den Klient:innen als auch bei den Beratenden hin, die offenbar das Bedürfnis hatten, ihre konkreten Erfahrungen umfassend zu schildern.

Die Befragten berichten insbesondere von erheblichen Schwierigkeiten hinsichtlich der Bearbeitungszeiten und der Kommunikation mit den Berliner Ämtern (Jobcenter, Sozialamt, Wohnungsamt/Wohngeldstelle). Anfragen und Anträge werden oft mit starker Verzögerung oder gar nicht bearbeitet, was zu erheblichen Folgen wie finanzieller Mittellosigkeit, Wohnungslosigkeit, Schulden oder Problemen bei der Wohnungssuche führt.

Zum Beispiel wird berichtet, dass es häufig zu Mietschulden kommt, wenn eine schriftliche Kostenübernahme nach § 67 SGB XII durch das Sozialamt nicht vorliegt und dadurch die Kosten für die Unterkunft durch das Jobcenter nicht übernommen werden:

> *„Trotz fristgerechter Antragstellung hat die Hälfte meiner Klienten dadurch Mietschulden, manchmal i.H.v. 6 Monatskaltmieten, wodurch keine Mietschuldenfreiheitsbescheinigung ausgestellt werden kann und keine vollständige Wohnungsbewerbungsmappe erstellt werden kann. In der Wohnungsnotfallhilfe ist das sehr (!) problematisch.“* (Fall 454)

Besonders häufig wird bemängelt, dass Behörden bereits eingereichte Unterlagen verlieren oder erneut anfordern und auf Anfragen per Telefon oder E-Mail nur unzureichend oder überhaupt nicht reagieren. Unter anderem wurde berichtet:

> *„Alle Unterlagen wurden per Fax am 20. August erfolgreich übermittelt, dazu gibt es auch eine Fax-Bestätigung. Das Jobcenter sagt aber, dass es keine Faxe gab. Erst nach etw. 2 Monaten von fast täglichen E-Mail und Anrufen wurden die Leistungen zugestimmt und ausgezahlt. Zwei Personen waren aber gezwungen die ganze Zeit ohne Geld und Wohnung bleiben“* (Fall 498)

Zusätzlich wird die mangelnde Erreichbarkeit der Ämter kritisiert, was dazu führt, dass Ratsuchende und Mitarbeitende von Beratungsstellen sich oftmals hilflos und frustriert fühlen. Von einigen Ämtern wird berichtet, dass der Mailverkehr ganz eingestellt ist und nur noch eine Kommunikation per Fax möglich ist:

> *„keine Übersendung von Unterlagen und Anträgen mehr per Mail möglich. Erhebliche Einschränkung für Klient:innen“* (Fall 201)

Ein spezifisches Problem scheint bei von Gewalt betroffenen Menschen durch die Sperrung der Daten zu entstehen, da die Hotline und der Empfang keinen Zugriff auf die Daten haben und es den Betroffenen sehr schwierig macht, bei Verzögerungen der Leistungen nachzufragen.

Dadurch kann es zu erheblichen Auswirkungen für die Betroffenen kommen, wie das folgende Beispiel darlegt:

> *„Gewaltbetroffene Personen und ihre Kinder sind dadurch in der Regel mehrere Wochen mittellos (sic!) und die Auszahlung vor Ort oder ein Darlehen wurden zum Teil verweigert. Denn auch am Empfang gibt es keine zuständige Person, die in geschützte Datensätze hereinschauen kann.“* (Fall 303).

Probleme im Umgang mit sensiblen Daten, nicht nachvollziehbare Ablehnungen und übermäßig bürokratische Verfahren werden ebenfalls als zentrale Defizite genannt. Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass Bescheide, Formulare und Anschreiben für Laien schwer bis gar nicht nachvollziehbar sind.

Weiterhin gibt es Berichte über unangemessene Behandlung durch Mitarbeitende der Behörden, teils sogar verbunden mit diskriminierenden Erfahrungen aufgrund von Herkunft, Sprache, Geschlecht oder Identität:

> *„Als Beratungsstelle für LGBTIQA+ erleben wir recht häufig, dass unsere Klient:innen trotz Angabe des gewünschten Pronomens nicht immer mit dem richtigen Pronomen angesprochen werden. Auch wird bei der Vorlage von alten Zeugnissen wo noch der alte Name drauf steht, unterstellt, es würde sich nicht um dieselbe Person handeln.“* (Fall 102)

Digitale Barrieren stellen ein weiteres großes Hindernis dar, da viele Ratsuchende weder über die notwendigen technischen Voraussetzungen verfügen noch ausreichende Unterstützung erhalten, um digitale Plattformen nutzen zu können.

Ferner äußern die Befragten den Wunsch nach einer differenzierteren Gestaltung der Umfrageinstrumente, da viele tatsächliche Problemlagen nicht adäquat erfasst wurden. Verbesserungspotenziale sehen sie insbesondere in zusätzlichen Antwortmöglichkeiten und spezifischen Feldern für häufig auftretende Themen wie Diskriminierung, lange Bearbeitungszeiten und unklare Zuständigkeiten zwischen den Behörden. Aber auch die Frage, ob das Problem ohne Intervention der Beratungsstelle hätte gelöst werden können, sollte in die Umfrage mit aufgenommen werden.

4 Fazit und Forschungsbedarf

(1) Sichtbarwerdung von Problemstellungen

Das erklärte Ziel der Umfrage war es, Problemlagen in der Zusammenarbeit mit Berliner Jobcentern, Sozialämtern und Wohnungsämtern/Wohngeldstellen aus Perspektive der Fachkräfte sichtbar zu machen und auf deren strukturelle Bedingtheit hin zu befragen.

In Bezug auf die Sichtbarwerdung relevanter Problemstellungen lässt sich zusammenfassend konstatieren, dass die Umfrage empirische Einblicke in Problembereiche und Einzelprobleme aus Sicht der Fachkräfte liefert.

In der gesamtstädtischen Betrachtung – also über die 12 Bezirke und die drei untersuchten Ämter (Jobcenter, Sozialamt, Wohnungsamt/Wohngeldstelle) hinweg – wurden Probleme in den Bereichen ‚Umgang mit Unterlagen' (80,0%[15]), ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung' (79,6%[16]) und ‚Erreichbarkeit' (76%[17]) am häufigsten gemeldet. Die relative Häufigkeit der gemeldeten Problembereiche der jeweiligen Institutionen unterscheidet sich hier nur um wenige Prozentpunkte. Lediglich im Bereich ‚Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung' liegen die Problemmeldungen für das Wohnungsamt etwa 15% höher als dies beim Jobcenter und Sozialamt der Fall ist.

Tab. 7: Gesamtstädtische Häufigkeitsverteilung der einzelnen Problemanzeigen

Problembereich	Jobcenter; n=366; Angaben spaltenweise in % (abs.)	Sozialamt; n=254; Angaben spaltenweise in % (abs.)	Wohnungsamt/ Wohngeldstelle; n=81; Angaben spaltenweise in % (abs.)	Gesamt; n=701; Angaben spaltenweise in % (abs.)
Umgang mit Unterlagen	82,1 % (299)	79,1% (201)	76,3% (61)	80% (561)
Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung	78% (287)	77,2% (196)	93,8% (75)	79,6% (558)
Erreichbarkeit	72,6% (265)	80,3% (204)	80% (64)	76% (533)
Digitale Barrieren	62,6% (229)	---[18]	40% (32)	37,2% (261)
Verhalten ggü. Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Einrichtung	51,8% (189)	41,7% (106)	25% (20)[19]	44,9% (315)
Dolmetschen	33.9% (124)	17,8% (45)	15% (12)[20]	25,8% (181)
Wohnungsanmietung, -notfall	36% (132)	29,5% (75)	---[21]	29,5% (207)

15 Gebildete Durchschnittswerte aus den Ergebnissen Jobcenter, Sozialamt und Wohnungsamt/Wohngeldstelle.

16 s.o.

17 s.o.

18 Der Problembereich ‚Digitale Barrieren' ist für das Sozialamt nicht abgefragt worden. Nach Kenntnisstand der Umfrage-Ersteller:innen arbeiten die Berliner Sozialämter noch nicht mit digitalen Zugängen, sodass dementsprechende Barrieren nicht Gegenstand der Befragung sein konnten.

19 Da nach Kenntnisstand der Umfrage-Ersteller:innen nur wenige Wohnungsämter/Wohngeldstellen der Bezirksämter eine regelmäßige Sprechstunde anbieten, könnten sich die niedrigeren Werte eventuell aus dem fehlenden Angebot erklären

20 Vgl. Fußnote 6

21 Beim Wohnungsamt bzw. der Wohngeldstelle wurde dieser Problembereich nicht abgefragt. Der Grund dafür ist, dass hier nur Wohngeld bewilligt wird, also weder über Zuschüsse zur vorhandenen Miete noch über Mietübernahmen, Mietschulden oder Mietkautionen entschieden wird.

Zusätzlich liefern die Freitextantworten ein differenzierteres Bild der Probleme. Sie enthalten detaillierte Beschreibungen zu den konkreten Problemstellungen, deren Konsequenzen für die Klient:innen und teilweise zu den organisationalen Rahmenbedingungen, die nach Einschätzung der Fachkräfte für die Entstehung der Probleme mitverantwortlich sind. Sie verweisen zudem auf relevante Aspekte, Einzelprobleme, Behörden und Arbeitsfelder, die durch die Umfrage nicht oder nicht ausreichend erfasst worden sind und tragen damit perspektivisch zur Weiterentwicklung von Instrumenten zur systematischeren Erfassung der hier adressierten Problemstellung bei.

Hinsichtlich der zugrundeliegenden Frage, ob sich in den geschilderten Fällen strukturell bedingte Probleme widerspiegeln, kann hier keine eindeutige Aussage getroffen werden. Aufgrund z.T. geringer Fallzahlen, insbesondere in Bezug auf die Ergebnisse auf die Ergebnisse der Wohnungsämter bzw. der Wohngeldstellen, fehlender Informationen im Hinblick auf die Zusammensetzung wie auch die soziodemografischen Merkmale der Stichprobe sowie deren nicht vorhandener Repräsentativität ist unklar, inwiefern die geschilderten Erfahrungen stellvertretend für die Erfahrungen im Umgang mit den jeweiligen Behörden stehen.

(2) Hinweise auf strukturelle Probleme

Dennoch liefern die Ergebnisse zu den drei Ämtern erste empirisch gestützte Anhaltspunkte dafür, dass die geschilderten Fälle regelmäßig vorkommen. In der gesamtstädtischen Betrachtung – also über die 12 Bezirke und die drei untersuchten Ämter (Jobcenter, Sozialamt, Wohnungsamt/Wohngeldstelle) hinweg – gaben die Befragten in knapp drei Viertel der gemeldeten Fälle (71,2%) an, dass der geschilderte Fall der Regelfall sei (17,8%), oft vorkomme (19,4%) oder häufiger vorkomme (34%). Demgegenüber gab nur ein Fünftel der Befragten an (21,1%), dass der Fall gelegentlich vorkomme, und ein sehr geringer Anteil (1,9%) gab an, dass es sich um einen absoluten Ausnahmefall handele.[22] Insbesondere die Freitextantworten mit ihren detaillierten Problembeschreibungen verweisen darauf, dass die geschilderten Fälle aus Sicht der Fachkräfte häufig keine Einzelphänomene darstellen. Die Aussagen der Fachkräfte machen deutlich, dass die auftretenden Schwierigkeiten nicht auf die individuelle Fallsituation zurückzuführen sind, sondern vielmehr in rechtlichen, organisatorischen und personalbezogenen Rahmenbedingungen begründet liegen.

Tab. 8: Gesamtstädtische Verteilung der Häufigkeit der Fälle

	Jobcenter; n=366; Angaben spaltenweise in % (abs.)	**Sozialamt; n=254;** Angaben spaltenweise in % (abs.)	**Wohnungsamt/ Wohngeldstelle; n=81;** Angaben spaltenweise in % (abs.)	**Gesamt; n=701;** Angaben spaltenweise in % (abs.)
Bisher keine oder geringe Erfahrungen mit der geschilderten Behörde	5,7% (21)	7,1% (18)	2,5% (2)	5,8% (41)
Absoluter Ausnahmefall	1,4% (5)	2,4% (6)	2,5% (2)	1,9% (13)
Kommt gelegentlich vor	27,6% (101)	15,7 % (40)	8,6% (7)	21,1% (148)
Kommt häufiger vor	36,1% (132)	29,5% (75)	38,3 (31)	34,0% (238)
Kommt oft vor	17,2% (63)	22,8% (58)	18,5 % (15)	19,4% (136)
Ist der Regelfall	12,0% (44)	22,4 (57)	29,6% (24)	17,8% (125)

22 Weitere 5,8% der Befragten gaben an, bisher keine oder geringe Erfahrungen mit der geschilderten Behörde gemacht zu haben.

(3) Forschungsbedarfe

Um die Datenlage in Bezug auf den Untersuchungsgegenstand in Zukunft zu verbessern und um zusätzliche Perspektiven zu erweitern, bedarf es weiterer Forschungsbemühungen. In Betracht kommen dabei bspw. vertiefende qualitative Interviews oder Gruppendiskussionen mit Fachkräften und Mitarbeitenden der Behörden sowie der Rückgriff auf ethnografische Ansätze zur Schärfung und Erweiterung des Verständnisses der Probleme und deren struktureller Bedingtheit. Darüber hinaus müssen Grenzen und Barrieren der Inanspruchnahme im spezifischen Kontext wie auch allgemein immer auch aus der Sicht der Nutzer:innen in den Blick genommen werden, um die Qualität sozialpolitischer Leistungen möglichst wirksam und nachhaltig zu verbessern (vgl. van Rießen, 2024).

In den Freitextantworten wurde zudem deutlich, dass unter den Teilnehmenden der Wunsch nach einer Ausweitung der Umfrage besteht – sowohl inhaltlich durch die Ergänzung weiterer Fragen als auch hinsichtlich der Einbeziehung weiterer Behörden und Arbeitsbereiche.

Auf Grundlage der bisherigen Ergebnisse und dieser Rückmeldungen könnten künftige Erhebungsinstrumente weiterentwickelt werden. Dies könnte u.a. die Grundlage schaffen, um perspektivisch eine repräsentative quantitative Befragung unter Fachkräften und Nutzer:innen durchzuführen.

(4) Sozialpolitische Empfehlungen der LAK und der LIGA

Auf der Grundlage des vorliegenden Berichts haben die LIGA der Freien Wohlfahrtspflege Berlin und die Landesarmutskonferenz Berlin ein Positionspapier mit sozialpolitischen Empfehlungen verfasst, welches auf der Webseite der Landesarmutskonferenz (www.lak.berlin) und bei der LIGA Berlin (www.ligaberlin.de) einzusehen ist.

Literaturverzeichnis

Döring, N. (2023). Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften.
Springer Berlin Heidelberg.
https://doi.org/10.1007/978-3-662-64762-2.

Lamnek, S., & Krell, C. (2024). Qualitative Sozialforschung:
Mit Online-Material (Originalausgabe). Beltz Verlagsgruppe.

Mayring, P. (2022). Qualitative Inhaltsanalyse:
Grundlagen und Techniken (13., überarbeitete Auflage). Beltz.

van Rießen, A. (2024). Ursachen der Nichtnutzung von monetären und infrastrukturellen sozialpolitischen Leistungen.
Eine Einordnung. DIFIS-Studie, 7, 1–23.
https://difis.org/publikationen/publikation/86.

Kurzzusammenfassung

Die LIGA der Freien Wohlfahrtspflege Berlin und die Landesarmutskonferenz Berlin führten im Zeitraum von November 2024 bis Januar 2025 eine Online-Umfrage zu Problemen bei der Fallbearbeitung in Berliner Jobcentern, Sozialämtern und Wohnungsämtern/Wohngeldstellen durch. Befragt wurden Fachkräfte freier Träger, die ihre Erfahrungen mit Behörden dokumentierten. Die Auswertung basiert auf quantitativen und qualitativen Daten.

Ziel der Umfrage war es, zur Sichtbarwerdung von Problemlagen bei den drei Behörden beizutragen und diese auf ihre strukturelle Bedingtheit hin zu untersuchen. Im Einzelnen wurden folgende Problembereiche abgefragt:

1. Umgang mit Unterlagen
2. Digitale Barrieren
3. Erreichbarkeit
4. Geldleistungen, Bearbeitungszeiten, Mittellosigkeit, Bescheiderteilung
5. Dolmetschen
6. Wohnungsanmietung, Wohnungsnotfall
7. Verhalten gegenüber Ratsuchenden und Mitarbeitenden der Beratungseinrichtung

Die Ergebnisse liefern erste empirisch gestützte Anhaltspunkte dafür, dass viele Probleme aus Sicht der Befragten regelmäßig auftreten oder sogar den Regelfall darstellen. Besonders auffällig ist die Frustration der Befragten, die in Freitextfeldern zahlreiche konkrete Missstände schilderten. Die Probleme lassen sich dabei mitunter nicht nur auf die spezifische Fallkonstellation im jeweiligen Einzelfall zurückführen, sondern weisen auf strukturelle Defizite im Verwaltungshandeln hin.

Der Bericht schließt mit Hinweisen zur Einordnung der Aussagekraft der Ergebnisse und zum weiteren Forschungsbedarf. Die Umfrage verdeutlicht den dringenden Handlungsbedarf zur Verbesserung der Verwaltungsabläufe und der Servicequalität in Berliner Behörden aus Sicht der Fachkräfte.

Impressum

LIGA der Spitzenverbände
der Freien Wohlfahrtspflege in Berlin

Federführung 2025/2026:
AWO Landesverband Berlin e. V.

E-Mail: liga@awoberlin.de
Internet: www.ligaberlin.de

Landesarmutskonferenz Berlin
E-Mail: info@landesarmutskonferenz-berlin.de
Internet: www.lak.berlin

Konzept und Gestaltung:
Delyana Kenderlieva, Henry Voigt

Autor: Henry Voigt

Stand: Juli 2025

Alle Angaben ohne Gewähr. Änderungen vorbehalten.
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der Herausgeber:innen.