



Kleine Anfrage Antwort

KA/373/XXI

Fragesteller:	Eingang:	08.10.2024
Potthast, Julian	Weitergabe:	10.10.2024
Fraktion der AfD	Fälligkeit:	14.11.2024
Antwort von:	Beantwortet:	26.02.2026
BzBm/Fin	Erledigt:	26.02.2026

Digitalisierung der Neuköllner Verwaltung II

Fragestellung des Bezirksverordneten:

1. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um die Digitalisierung im sozialen Bereich, z. B. in der Sozialhilfe oder Jugendhilfe, zu unterstützen und den Zugang zu diesen Diensten zu erleichtern?
2. Wie plant der Bezirk Neukölln, den digitalen Service für Unternehmen zu verbessern, um Genehmigungsverfahren und Anträge für Gewerbetreibende zu beschleunigen?
3. Welche Schulungsprogramme werden den Mitarbeiter des Bezirksamts angeboten, um ihre digitalen Kompetenzen zu erweitern und die Umstellung auf digitale Arbeitsweisen zu erleichtern?
4. Welche Fortschritte wurden bei der Einführung digitaler Bürgerbüros oder Self-Service-Terminals in Neukölln gemacht, um Wartezeiten und Bürokratie zu reduzieren?
5. Inwiefern plant das Bezirksamt, den Einsatz von Künstlicher Intelligenz oder Automatisierung in Verwaltungsprozessen zu prüfen, um Effizienzgewinne zu erzielen?
6. Wie wird die Zusammenarbeit mit anderen Bezirken und der Landesregierung koordiniert, um eine einheitliche und interoperable digitale Verwaltungsstruktur in Berlin zu gewährleisten?
7. Welche Maßnahmen werden ergriffen, um den Breitbandausbau im Bezirk Neukölln voranzutreiben, insbesondere in schlecht versorgten Gebieten, und so die digitale Teilhabe der Bürgerinnen und Bürger zu fördern?
8. Wie ist der aktuelle Stand der Einführung der E-Akte im Bezirksamt Neukölln?

Sehr geehrter Herr Vorsteher,
sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrter Herr Potthast,

eingangs möchte ich auf die gesamtstädtische Bedeutung der Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung verweisen. Digitale Prozesse sollen manuelle und papierbasierte Abläufe ersetzen, was Zeit spart und Ressourcen effizienter nutzt. Dies führt zu schnelleren Bearbeitungszeiten und geringeren Verwaltungskosten. Durch digitale Angebote können Bürgerinnen und Bürger rund um die Uhr auf Dienstleistungen zugreifen, was Wartezeiten und Behördengänge reduziert. Sie sind auch in Krisensituationen, wie etwa der COVID-19-Pandemie, essenziell. Sie ermöglichen es der Verwaltung, weiterhin funktionsfähig zu bleiben und Bürgerdienstleistungen aufrechtzuerhalten, auch wenn physische Präsenz nicht möglich ist. Insbesondere mit Blick auf Online-Formulare sind hier eine berlinweite Einheitlichkeit unabdingbar. Es ist Landesaufgabe, hier einheitliche und funktionierende Zugänge anzubieten. Alleingänge einzelner Behörden sind mit Blick auf berlinweit einheitliche Verwaltungsabläufe kontraproduktiv - das Bezirksamt beantwortet Ihre kleine Anfrage wie folgt:

Zu 1.:

Amt für Soziales:

Anträge auf Hilfe zur Pflege nach dem SGB XII und Eingliederungshilfe nach dem SGB IX können seit Anfang Oktober 2024 über den Basisdienst Digitaler Antrag gestellt werden. Der Basisdienst Digitaler Antrag bildet den elektronischen Prozess von der Auswahl eines Online-Services im Service-Portal Berlin über die Antragsstellung, die Antragsübermittlung an die zuständige Behörde bis hin zur Statusinformation über die abschließende Sachbearbeitung des Antrags ab. Mit der neuen anliegenorientierten und für mobile Endgeräte optimierten Komponente sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen stärker zum Einreichen von Online-Anträgen motiviert, sowie Wege- und Wartezeiten für den Antragstellenden minimiert werden. Im Zusammenspiel mit dem Service-Konto Berlin werden antragstellende Personen, ausgehend vom jeweiligen Bedarf, intuitiv und dynamisch durch die Antragsstellung geführt. Zu beachten ist, dass dabei keine vollständige Digitalisierung der Verwaltungsdienstleistung einhergeht, sondern lediglich ein weiterer digitaler Zugangsweg geschaffen wird. Das Ziel der Verwaltungsdigitalisierung, dabei auch Effizienzgewinne zu erzielen, ist mit diesem Angebot nicht erreicht worden.

Jugendamt:

Die Digitalisierung der finanziellen Leistungen schreitet voran: Der Elterngeldantrag sowie der Antrag auf Unterhaltsvorschuss sind bereits vollständig (mit BUND ID) digitalisiert möglich, allerdings mit der Einschränkung, dass fehlende Unterlagen nicht digitalisiert über BUND ID nachgereicht werden können. Auch können die erstellten Bescheide nicht digitalisiert versendet werden. Die Anträge auf einen Kita-Gutschein oder einen Bescheid für die Erweiterte Förderung und Betreuung (EFöB) können digital ausgefüllt werden, müssen aber noch in einer Kurzform ausgedruckt, unterschrieben und per Briefpost übersandt werden. Eine Umstellung ist zeitnah in Planung.

Andere Anträge insbesondere im Bereich der Hilfen zur Erziehung und Eingliederungshilfe brauchen dringend eine persönliche Beratung, eine weitergehende Digitalisierung über die E-Akte hinaus ist hier gegenwärtig nicht geplant.

Im Hinblick auf die diversen Beratungsangebote des Jugendamts gilt:

Ob das Jugendamt perspektivisch Online Terminvergaben anbietet, ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht absehbar, oftmals braucht es auch hier im Vorfeld eine pädagogische Beratung.

Grundsätzlich sind digitale Beratungen über das Videokonferenzprogramm unter Einhaltung der Datenschutzregelungen denkbar und werden in Einzelfällen bereits eingesetzt. Die Performance ist hier allerdings im Jugendamt noch nicht ausreichend stabil für die Einführung von Regelangeboten. Für bestimmte Beratungen insbesondere im therapeutischen Setting bräuchte es Spezialprogramme, deren Anschaffung die finanziellen Möglichkeiten des Jugendamts überschreitet.

Im Bereich der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit (z.B. Kinder- und Jugendclubs und AG Jugenddelinquenz) fehlt ein Messengerdienst, der auf den Diensthandys der Mitarbeitenden die Möglichkeit einräumt, datenschutzkonform mit den Adressat:innen (Kinder, Jugendliche und Familien) zu kommunizieren. Dies würde der Lebensrealität der Klient:innen sehr entsprechen.

Zu 2.:

Die digitale Gewerbeanmeldung ist in Berlin und vielen anderen Kommunen über das jeweilige Service-Portal (z.B. eMeldung Berlin oder den Einheitlichen Ansprechpartner - Berlin.de) möglich. Nach Ausfüllen des Online-Formulars, Hochladen der Dokumente (Ausweis) und Zahlung (ca. 15 €) erhalten Sie den Gewerbeschein digital.

Zu 3.:

Alle Mitarbeitenden können die Schulungsangebote der VAK Berlin nutzen. Neben den Fortbildungsangeboten der VAK zur Erweiterung der digitalen Kompetenzen dienen die regelmäßigen Teambesprechungen zur Klärung und Beantwortung etwaiger Fragestellungen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Zu 4.:

Das FamilienServiceBüro hat für die Senatsverwaltung für Inneres Säulen getestet, in denen Bürger:innen ihre Anträge digital ausfüllen und hochladen können. Dies wurden von den Bürger:innen erst einmal kaum angenommen, da ihnen das persönliche Gespräch und die Erklärung zu den Anträgen wichtig war.

Sollte es Seitens der Senatsverwaltung perspektivisch Möglichkeiten der Aufstellung im Bezirk geben, wäre das FamilienServiceBüro trotzdem ein denkbarer Standort dafür.

Zu 5.:

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz wird innerhalb der Berliner Ämter diskutiert. Beispielsweise um das Führen von Protokollen zu vereinfachen und damit auch zu beschleunigen.

Zu 6.:

Amt für Soziales:

Die erfolgreiche Digitalisierung der Berliner Verwaltung ist eines der aktuellen politischen Kernziele. Ziel ist es, die Berliner Verwaltung zu einem digitalen Dienstleister für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen weiterzuentwickeln. Digitalisierung betrifft als organisationaler Veränderungsprozess dabei alle Behörden des Landes Berlin. Damit die umfassende Digitalisierung erfolgreich und schnell gelingen kann, benötigt es einen steuernden Rahmen. Das

Digitalisierungsmanagement stellt für die operative Digitalisierung der Berliner Behörden diesen steuernden Rahmen dar. Für das Digitalisierungsmanagement ist in Berlin die Senatskanzlei zuständig.

Gesundheitsamt/QPK:

Im Rahmen des länderkoordinierten Förderantrags des Landes Berlin „Digitaler ÖGD 2025 Berlin“ zum PÖGD wird eine koordinierte Zusammenarbeit mit den Senatsverwaltungen und den anderen Bezirken sichergestellt. Hierzu dienen die regelmäßig stattfindenden Austauschformate der betroffenen Senatsverwaltungen, dem ITDZ, den Bezirken sowie den Dienstleistern.

Jugendamt:

Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie koordiniert die Vorbereitung für die Einführung der E-Akte in den Fachverfahren (ISBJ) der Berliner Jugendämter und steht hierzu mit den anderen Senatsverwaltungen im Austausch. Für einen Großteil der Aufgaben des Jugendamts wird es entsprechend zumindest in diesem Bereich eine einheitliche digitale Verwaltungsstruktur geben.

Zu 7.:

Der Breitbandausbau im Bezirk Neukölln schreitet intensiv voran. Der Fokus liegt klar auf dem Ausbau von Glasfaseranschlüssen. Ziel ist es, den gesamten Bezirk für die digitale Zukunft zu rüsten, wobei Gebiete wie Britz und Neukölln aktuell weiter ausgebaut werden.

Neben der Deutschen Telekom, die in Berlin großflächig ausbaut, sind Unternehmen wie OXG (oft in Kooperation mit Vodafone) aktiv, um Neukölln, Britz und Buckow mit Glasfaser zu erschließen.

Zu 8.:

Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familien hat die Federführung für die Einführung der E-Akte in allen Fachverfahren. Hieran wird kontinuierlich gearbeitet. Es finden regelmäßige Treffen der Jugendamtsleitungen mit der SenBJF hierzu statt. Auch die E-Lotsen der Bezirke sind untereinander vernetzt.

Das behördliche Postfach zur Kommunikation mit den Familien- und Verwaltungsgerichten ist seit längerem eingerichtet und wird genutzt. Im Strafgericht ist vor Kurzem die technische Voraussetzung für die elektronische Kommunikation geschaffen worden. Es kommen inzwischen einige Eingänge im BeBPo an, die Sendeclients sind noch nicht eingerichtet.

Martin Hikel
Bezirksbürgermeister