

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Joschka Langenbrinck (SPD)

vom 11. Juni 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Juni 2015) und **Antwort**

Wer zuerst kommt, mahlt zuerst: Terminvergabe in den Bürgerämtern III

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

1. Wer gehörte namentlich der Arbeitsgruppe „Personal der Bürgerämter“ an und ist diese AG noch aktiv?

Zu 1.: Die Arbeitsgruppe „Personal der Bürgerämter“ wird von der Senatsverwaltung für Finanzen, Referat IV C geleitet. Ihr gehören ferner die Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte des Bereichs Bürgerdienste sowie das Referat ZS C der Senatsverwaltung für Inneres und Sport an. Im Verhinderungsfall der Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte werden diese von den jeweiligen Amtsleiterinnen oder Amtsleitern vertreten.

Die Arbeitsgruppe ist noch aktiv.

2. Welche ganz konkreten Kriterien über das Bevölkerungswachstum hinaus hat diese AG für die Zuweisung der zusätzlichen 31 VZÄ für die Bürgerämter zugrunde gelegt?

3. Für welchen Zeitraum wurde das Kriterium des Bevölkerungswachstums in den Bezirken für die VZÄ-Zuweisung zugrunde gelegt, das dazu führte, dass Charlottenburg-Wilmersdorf fünf zusätzliche VZÄ erhält, Neukölln, Mitte und Lichtenberg hingegen nur jeweils ein zusätzliches VZÄ?

4. Gab es in Charlottenburg-Wilmersdorf ein größeres Bevölkerungswachstum als in den anderen 11 Bezirken?

5. Wie war der Bevölkerungsstand in den einzelnen Bezirken zum 31. Dezember 2014 und wie hat sich der Bevölkerungsstand in den einzelnen Bezirken im Zeitraum vom 1. Januar 2010 bis zum 31. Dezember 2014 verändert?

Zu 2., 3, 4. und 5.: Die Arbeitsgruppe „Personal der Bürgerämter“ legt ihren Berechnungen des Personalbedarfes die Bevölkerungsdaten des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg der Jahre 2011 - 2014, den Personalbestand der Bürgerämter in den einzelnen Bezirken sowie die mittlere Bedienzeit für einen Vorgang zu Grunde. Die nachfolgende Übersicht zeigt das Bevölkerungswachstum der Bezirke im Vergleich.

| Bezirk | Einwohner 31.12.2011 | Einwohner 31.12.2012 | Einwohner 31.12.2013 | Einwohner 30.06.2014 |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Mitte | 333.152 | 339.974 | 348.102 | 351.161 |
| Friedrichshain-Kreuzberg | 265.361 | 269.471 | 273.517 | 274.630 |
| Pankow | 365.021 | 370.937 | 377.532 | 380.237 |
| Charlottenburg-Wilmersdorf | 314.911 | 319.289 | 322.870 | 323.245 |
| Spandau | 220.645 | 223.305 | 226.868 | 227.768 |
| Steglitz-Zehlendorf | 293.692 | 295.746 | 298.200 | 297.940 |
| Tempelhof-Schöneberg | 329.361 | 328.428 | 331.822 | 332.857 |
| Neukölln | 313.245 | 315.356 | 322.153 | 323.828 |
| Treptow-Köpenick | 241.487 | 243.844 | 245.951 | 246.659 |
| Marzahn-Hellersdorf | 249.232 | 251.879 | 254.226 | 254.593 |
| Lichtenberg | 256.280 | 260.505 | 264.858 | 265.624 |
| Reinickendorf | 244.727 | 247.887 | 251.325 | 252.457 |

Berechnung des Personalbedarfs von 31 Vollzeitäquivalente (VZÄ):

| | | |
|----------------------------------|--------------|---------------------|
| Bevölkerung* Berlin 2011 | 3.326.002 EW | |
| Bevölkerung* Berlin 2012 | 3.375.222 EW | Steigerung 1,480% |
| Bevölkerung* Berlin 2013 | 3.421.829 EW | Steigerung 1,381% |
| Prognose Bevölkerung Berlin 2014 | 3.470.773 EW | Steigerung 1,430%** |
| | | |
| Aufwuchs absolut 2011 - 2014 | 144.771 EW | in Prozent 4,353% |
| | | |
| Mehrbedarf in Stunden *** | 36.193 h | |
| | | |
| Mehrbedarf in VZÄ**** | 31 VZÄ | |

* Grundlage: Amt für Statistik Berlin-Brandenburg; Zensus

** Mittelwert der Steigerungen zwischen 2011 und 2013

*** Unter der Annahme, dass ein Vorgang 15 Minuten dauert und dass der Aufwuchs je EW einen Vorgang erzeugt.

**** Unter der Annahme, dass einem Tarifbeschäftigter = 1481 Jahresarbeitsstunden entsprechen und die Menge in 31 Wochenstunden bearbeitet wird.

Die Verteilung dieser 31 VZÄ erfolgte in ausschließlicher Verantwortung und im Einvernehmen der 12 Bezirke unter Berücksichtigung der genannten Kriterien.

6. Wann genau werden die 31 zusätzlichen VZÄ an ihrem jeweiligen Einsatzort tatsächlich im Einsatz sein (Darstellung stellenscharf nach Bezirk)?

Zu 6.: Die Zuständigkeit für Stellenbesetzungsverfahren obliegt nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung eigenverantwortlich den Bezirken. Die Beschäftigungssituationen sind größtenteils bereits besetzt bzw. stehen kurz vor der Besetzung. Wie in der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 17/16224 vom 15. Mai 2015 dargelegt, ist eine Besetzung, soweit noch nicht abgeschlossen, zum Ende des 2. Quartals 2015 vorgesehen. Eine stellenscharfe Darstellung pro Bezirk ist nicht möglich, da Stellenbesetzungsverfahren von unterschiedlichsten Zeitfaktoren (Terminverschiebungen bei Vorstellungsgesprächen, Beteiligungsverfahren der Beschäftigtenvertretungen o.ä.) beeinflusst werden können. Eine wirksame Unterstützung wird sodann nach den erforderlichen Einarbeitungs- und Schulungszeiten spürbar.

7. Hat die Arbeitsgruppe „Personal der Bürgerämter“ eine einheitliche Verständigung erzielt, wie viele Termine in den Bezirken für acht Wochen im Voraus freigegeben werden?

8. Gemäß Drs. 17/16045 und 17/16224 wurden einvernehmlich mit allen Bezirken einheitliche Vorgehensweisen für Spontan- und Notfallkunden vereinbart: Weshalb werden diese Informationen auf den Webseiten der Bezirke an unterschiedlich prominenten bzw. sichtbaren Stellen veröffentlicht?

9. Teilt der Senat die Auffassung, dass diese nicht einheitliche Veröffentlichungspraxis der einvernehmlichen Vereinbarung zur Vorgehensweise im Umgang mit Spontan- und Notfallkunden seitens der einzelnen Bezirke zu einem in der Informationspolitik nicht einheitlichen Umgang mit Spontan- und Notfallkunden führt und wie sorgt der Senat dafür, dass das vereinheitlicht wird?

10. Wenn die für Bürgerdienste zuständige Bezirksstadträtin von Steglitz-Zehlendorf über ihre eigenen Absprachen zur Vereinheitlichung der Verfahrensweise mit und Information über Online-Terminvergabe, Spontan- und Notfallkunden ausreichend informiert ist, wie beurteilt der Senat ihre Äußerung in der Morgenpost vom 14. April 2015, dass „Online [...] zu wenige Termine angeboten [werden]“ und es „einheitliche Regelungen geben“ müsse, „wie lange im Voraus Termine angeboten werden und wie mit Notfällen umgegangen werde“ vor dem Hintergrund, dass u.a. diese Punkte Bestandteil der einvernehmlichen Vereinbarung der Arbeitsgruppe „Personal der Bürgerämter“ waren, an der sie mitgewirkt hat?

Zu 7, 8., 9. und 10.: Wie in der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 17/16045 vom 15. April 2015 sowie in der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 17/16224 vom 15. Mai 2015 dargelegt, geben alle Bürgerämter seit Mai 2015 einheitlich Termine für acht Wochen im Voraus frei und es wurden mit allen Bezirken einheitliche Verfahrenswesen für Spontan- und Notfallkundinnen und -kunden vereinbart. Anregung für diese Entscheidungsfindung gab die unterschiedliche Handhabung und Informationsweitergabe aus den Bezirken und zugleich das Selbstverständnis aller Bezirke, eine möglichst standardisierte Praxis auszuüben.

Ein einheitlicher Wert über die Anzahl der frei zu gebenden Termine wurde nach einvernehmlicher Entscheidung aller Bezirke nicht festgelegt. Dies stünde der Berücksichtigung der jeweils aktuellen und Veränderungen unterliegenden personellen Kapazitäten entgegen. Über den Anteil der freizugebenden Termine entscheiden die Bezirke daher eigenverantwortlich nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung.

Ferner wurde entschieden, die Informationen zu Terminvereinbarungsmöglichkeiten sowie die Definition, wann ein Notfall vorliegt und wie Spontanbesuche berücksichtigt werden, zentral und zielgerichtet unter <http://service.berlin.de/> einzustellen. Dies ist darin begründet, dass Bürgerinnen und Bürger in aller Regel den Zugang zu den Dienstleistungen und Services der Berliner Bürgerämter zentral über das Serviceportal wählen. Die Entscheidung über eine zusätzliche Information auf den bezirklichen Internetseiten obliegt eigenverantwortlich den Bezirken nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung.

Berlin, den 26. Juni 2015

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Juli 2015)