

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Mario Czaja (CDU)

vom 20. Januar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Januar 2020)

zum Thema:

**Situation der Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf II**

und **Antwort** vom 03. Februar 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Feb. 2020)

Herrn Abgeordneten Mario Czaja (CDU)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/22 203  
vom 20. Januar 2020  
über Situation der Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf II

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

Vorbemerkung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher den Bezirk Marzahn-Hellersdorf von Berlin um Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde dort in eigener Verantwortung erstellt, dem Senat übermittelt und wird im Folgenden wiedergegeben. Eine Kenntlichmachung ist erfolgt.

1. Aus welchen Fachbereichen erfolgte die inhaltliche Zuarbeit zur Beantwortung der einzelnen Fragen aus der Schriftlichen Anfrage S18/21666?

Zu 1.:

Die inhaltliche Zuarbeit erfolgte für das Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf von Berlin aus dem Amt für Bürgerdienste und aus der SE Facility Management über das Büro des zuständigen Bezirksstadtrates. Die inhaltliche Zuarbeit für die Senatsverwaltung für Inneres und Sport erfolgte durch die Abteilung V „IKT-Steuerung, Digitalisierung der Verwaltung und Bürgerdienste“.

2. Hatte Bezirksstadtrat Braun Kenntnis vom Sitzungsprotokoll des Ausschusses für Bürgerdienste, Sicherheit und Ordnungsangelegenheiten vom 31.10.2019 vor der Zuarbeit des Bezirksamtes zur Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18/21666?

2.1. Wenn nein, warum nicht?

2.2. Wenn ja, hatte er den Eindruck, er wäre in dem Protokoll falsch zitiert worden?

2.3. Wenn ja, weshalb erfolgte wieder kein Hinweis auf eine erforderliche Protokollkorrektur?

Zu 2.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin:

Da sich Herr Bezirksstadtrat Braun wegen Erkrankung unplanmäßig und voraussichtlich auch noch längerfristig nicht im Dienst befindet, können alle im Folgenden direkt

an ihn gerichteten Fragen aktuell nicht beantwortet werden. Der Bezirksstadtrat behält sich jedoch vor, zum Sitzungsprotokoll des Ausschusses für Bürgerdienste, Sicherheit und Ordnungsangelegenheiten vom 31.10.2019 eine entsprechende Klärstellung vorzunehmen.

3. Hat Bezirksstadtrat Braun in der Sitzung des Ausschusses für Bürgerdienste, Sicherheit und Ordnungsangelegenheiten am 31.10.2019 mitgeteilt, dass sich die durchschnittlichen Wartezeiten in den Bürgerämtern von Marzahn-Hellersdorf von zwei auf vier Wochen erhöht hat und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?

Zu 3.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Bezüglich der statistisch erfassten durchschnittlichen Wartezeiten in den Bürgerämtern von Marzahn-Hellersdorf wird auf die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18-21 666 verwiesen (Frage 13). Demnach betrug die Wartezeit auf einen Termin in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf im Jahresdurchschnitt 2018: 21 Tage und im Jahresdurchschnitt 2019: 28 Tage.

Hierbei ist zu beachten, dass Daten zu „durchschnittlichen Wartezeiten“ nur bedingt aussagekräftig sind, da diese u. a. davon abhängen, wie hoch der Bedarf der Kundinnen und Kunden ist und wie viele Termine jeweils mit welcher Vorausbuchungsdauer (kurz-, mittel-, langfristig) im Zeit-Management-System (ZMS) zur Buchung freigeschaltet wurden. Ist der Vorausbuchungszeitraum z. B. auf 14 Tage festgelegt, liegt die (erfasste) durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin zwangsläufig immer unter 14 Tagen. Dies bedeutet jedoch nicht, dass alle Terminbedarfe innerhalb von 14 Tagen bedient werden konnten, denn es wird nicht erfasst, wie lange eine Person vor der Buchung erfolglos nach einem Termin gesucht hat. Die aus dem ZMS abgelesene Wartezeit beschreibt vielmehr die Zeit zwischen Datum der Buchung und Datum des Termins.

4. Wenn ja, hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung mitgeteilt, dass dieser Umstand eine Folge der Erhöhung des „Slot“-Zeitraums von 8 auf 12 Minuten ist und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?

Zu 4.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Es wird auf die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18-21 666 verwiesen (Frage 14).

5. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung geäußert, dass die Verschlechterung durch die beschlossene Vereinheitlichung der Bezirke entstanden ist und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?
6. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung mitgeteilt, dass Marzahn-Hellersdorf bei den Wartezeiten der Bürgerämter der schnellste Bezirk war und sich den anderen Bezirken anpassen musste und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?

Zu 5. und 6.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Ein Kausalzusammenhang zwischen der Vereinheitlichung der Terminbereitstellung der Bürgerämter und einer vermeintlichen Verschlechterung der Wartezeit in Marzahn-Hellersdorf kann nicht festgestellt werden. Wie unter Frage 3 erläutert, ist die statistische, durchschnittliche Wartezeit von zu vielen Faktoren abhängig (technisch eingestellter Vorausbuchungszeitraum, Art und Umfang der Terminkontingente, individuelles Kundenaufkommen), als dass entsprechende Schlussfolgerungen seriös gezogen werden könnten.

7. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung mitgeteilt, dass es nicht mehr möglich ist, in den Bürgerämtern von Marzahn-Hellersdorf ohne Termin spontan zu erscheinen und auch eine Dienstleistung zu erhalten und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?

Zu 7.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Es ist grundsätzlich in allen Bezirken und an allen Standorten der Berliner Bürgerämter möglich ohne Termin zu erscheinen. Notfallkunden werden immer bedient. Die operative Steuerung der Termin- und Wartenummernvergabe obliegt der jeweiligen Standortleitung eines Bürgeramtes vor Ort. Es wird auf die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18-21 666, Frage 8, verwiesen.

8. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung mitgeteilt, dass vor Ort erscheinende Bürgerinnen und Bürger aufgrund der „gesamstädtischen Steuerung“ selbst dann nicht ohne Termin eine Dienstleistung erhalten, wenn dafür aufgrund abgesagter oder nicht wahrgenommener Termine die Kapazität bestünde und ist der Fakt tatsächlich zutreffend?

Zu 8.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Es wird vermutet, dass mit der „gesamstädtischen Steuerung“ die Regelungen der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste gemeint sind. Diese enthält keine solche Vorgabe. Auf die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18-21 666, Frage 8, wird verwiesen.

9. Was bedeutet in diesem Kontext der Begriff „gesamstädtische Steuerung“? Wie ist diese geregelt, woraus geht diese hervor und in wie fern hat diese für die Bezirke einen bindenden Charakter? (Sollte diese schriftlich festgehalten sein, übersenden Sie die entsprechenden Unterlagen bitte in Kopie.)

Zu 9.:

Gemäß § 3 Abs. (1) des Gesetzes über die Zuständigkeiten in der Allgemeinen Berliner Verwaltung (Allgemeines Zuständigkeitsgesetz - AZG) nimmt die Hauptverwaltung Aufgaben von gesamstädtischer Bedeutung wahr. Dazu gehören gem. Ziffer 1

die folgenden Leitungsaufgaben: Planung, Grundsatzangelegenheiten, Steuerung, Aufsicht. Im Kontext der Bürgerämter ergibt sich die Notwendigkeit einer gesamtstädtischen Steuerung u.a. aus der örtlichen Allzuständigkeit der Bürgerämter, d.h. dass jeder Bürger und jede Bürgerin unabhängig vom Wohnbezirk Leistungen in jedem Bürgeramt in Berlin in Anspruch nehmen kann. Um eine einheitliche Qualität der Leistungserbringung aller Bürgerämter und ein einheitliches Verfahren bei der Terminbereitstellung zu gewährleisten, hat der Senat am 20. November 2018 die Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste) erlassen, die am 08. Februar 2019 im Amtsblatt von Berlin veröffentlicht wurde (ABl. Nr. 6 aus 2019, S. 995). Verwaltungsvorschriften sind für die Verwaltung bindend, haben aber im Gegensatz zu Gesetzen keine Außenwirkung für Bürgerinnen und Bürger.

10. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung mitgeteilt, dass die Bürgerinnen und Bürger die Verschlechterungen, welche durch die Anweisung, keine „Zwischentermine“ mehr zuzulassen, als enorm belastend empfinden?
11. Wenn ja, ist dieser Fakt zutreffend? Wie wurde dies ermittelt und wie viele Hinweise dazu wurden bekannt?
12. Wie ist das Bezirksamt mit diesen negativen Erfahrungen der Bürgerinnen und Bürger umgegangen? Erfolgte eine Rückmeldung an die Senatsverwaltung für Inneres und wenn ja in welcher Form?

Zu 10. bis 12.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

13. Hat der Bezirksstadtrat Herr Braun in selbiger Sitzung geäußert, dass bestimmte Vorgaben der „Steuerungsrunde“ auf Menschen ohne Internetzugang keine Rücksicht nehmen und ist dieser Fakt zutreffend?

Zu 13.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin: siehe Antwort zu 2.

Zum faktischen Sachverhalt kann keine Aussage getroffen werden, da nicht klar ist, um welche „Vorgaben der Steuerungsrunde“ es sich handeln sollte.

Die Vorgaben der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste haben einen verwaltungsinternen Charakter. Die Regelungen zur Terminbereitstellung sehen vor, dass alle Terminkontingente über die drei Buchungskanäle „Internet“, „Bürgertelefon 115“ und „persönliche Terminbuchung im Bürgeramt“ verfügbar sind. Dies stellt eine Verbesserung für die Kundinnen und Kunden dar, da früher z. T. Terminkontingente nur für einzelne Buchungskanäle freigegeben wurden.

14. Welche Vorgaben bestehen für die Bürgerämter der Bezirke hinsichtlich der Terminvergabe sowie spontane Bürgeranliegen und welchen Rechtscharakter haben diese Vorgaben? (Sofern diese schriftlich festgehalten wurden, übersenden Sie diese bitte in Kopie.)

Zu 14.:

Die VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste enthält Vorgaben für die Terminberechnung und –bereitstellung, nicht für die Terminvergabe. Hinsichtlich spontaner Bürgeranliegen ist in Ziffer 3 Abs. 2 der VV geregelt, dass „(j)ede Kundin und jeder Kunde, die oder der an einem Standort ohne Terminvereinbarung vorspricht und für diejenige oder denjenigen eine oder mehrere Dienstleistungen erbracht werden können, [...] in ZMS mit einem konkreten Termin oder durch Ausgabe einer ZMS generierten Wartemarke zu erfassen [ist].“ Dies impliziert, dass eine Inanspruchnahme von Dienstleistungen ohne vorherige Terminvereinbarung möglich ist.

15. Gibt es Regelungen zur digitalen Barrierefreiheit, die u.a. eine Erreichbarkeit von Dienstleistungen des Landes Berlin für Menschen ohne Internetzugang betreffen und wenn ja, was sagen diese aus?

Zu 15.:

Relevante Gesetze zur digitalen Barrierefreiheit sind unter anderem auf der Internetseite <https://www.berlin.de/sen/inneres/moderne-verwaltung/digitale-barrierefreiheit/recht/#berlin.de> beschrieben. Digitale Barrierefreiheit meint, dass alle digitalen Angebote in barrierefreier digitaler Form zugänglich für Menschen mit Behinderungen sind.

Nach hiesigem Verständnis wird in der Frage jedoch nach alternativen Zugangsformen nicht digitaler Form gefragt. Diesbezüglich wird auf die Beantwortung der Schriftlichen Anfrage S18-21 666, Frage 5, verwiesen. Es besteht die Möglichkeit telefonisch oder persönlich vor Ort einen Termin zu vereinbaren. Der Zugang zu den Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter ist somit auch für Menschen ohne Internetzugang gewährleistet.

16. Wie viele langfristige, mittelfristige und kurzfristige Termine wurden seit Inkrafttreten der Verwaltungsvorschrift Monitoring & Steuerung Bürgerdienste am 01.04.2019 in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf wahrgenommen? (Bitte nach Monaten für die jeweilige Terminart aufschlüsseln.)

Zu 16.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin:

Zu den entsprechenden Terminarten wird keine Statistik geführt. Daher ist eine Unterscheidung nach lang-, mittel- und kurzfristigen Terminen aus den vorliegenden Daten nicht möglich.

17. Wie bewertet der Senat die Entwicklung der durchschnittlichen Wartezeiten in den Bürgerämtern Marzahn-Hellersdorfs von 2018 und 2019, davon ausgehend, dass die ermittelten Zahlen wegen der am 01.04.2019 in Kraft getretenen Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste nicht unmittelbar miteinander vergleichbar sein dürften?

Zu 17.:

Es wird auf die Antworten zu den Fragen 3, 5 und 6 verwiesen. Aufgrund der eingeschränkten statistischen Aussagefähigkeit der Daten zu „durchschnittlichen Wartezeiten“ erfolgt keine Bewertung von bezirksbezogenen Wartezeiten.

18. Wie hoch war die Chance, werktags einen Termin in irgendeinem Bürgeramt in Marzahn-Hellersdorf binnen 14 Tagen zu buchen in den Jahren 2017, 2018, 2019 (bitte monatsweise aufgeschlüsselt)?

Zu 18.:

Die Chance, werktags einen Termin buchen zu können, wird durch die Kennzahl „Quote der Terminverfügbarkeit“ dargestellt. Aufgrund der örtlichen Allzuständigkeit ist das erklärte Ziel der Regierungspolitik, *berlinweit* einen Termin innerhalb von 14 Tagen buchen zu können. Deshalb bezieht sich die Quote der Terminverfügbarkeit bezirksübergreifend auf alle Standorte der Bürgerämter.

19. Wie viele Stellen in den Bürgerämtern Marzahn-Hellersdorfs sind derzeit unbesetzt und worin liegen jeweils die Gründe dafür?

Zu 19.:

Stellungnahme des Bezirks Marzahn-Hellersdorf von Berlin:

In den Bürgerämtern des Bezirkes gibt es aktuell drei unbesetzte Stellen sowie zusätzlich eine befristet zu besetzende Stelle einer Dienstkraft, die sich z.Z. in Elternzeit befindet. Die entsprechenden Stellenbesetzungsverfahren werden auf Grund der Vielzahl der Bewerbungen länger andauern. Die Eignungstests, die den Auswahlgesprächen vorgeschaltet werden, beginnen am 29.01.2020.

Die Gründe für die vorgenannten unbesetzten Stellen liegen in einem unvorhergesehenen und nicht planmäßigen Ausscheiden von Dienstkräften.

Berlin, den 03. Februar 2020

In Vertretung

Sabine Smentek  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport