

17. Wahlperiode

**Mitteilung – zur Kenntnisnahme –**

**Service der Berliner Bürgerämter umgehend verbessern und Bürgerämter**

Drucksachen 17/2592 und 17/2614 sowie 17/2600 (II.B.42) und – Schlussbericht –



Der Senat von Berlin  
SenInnSport ZS C 3 Ur - 0293  
9(0)223-1073

An das  
Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über

Service der Berliner Bürgerämter umgehend verbessern

und

Bürgerämter

- Drucksachen Nrn. 17/2592 und 17/2614 sowie 17/2600 (II.B.42) und – Schlussbericht –

---

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 10.12.2015 Folgendes beschlossen:

„Das Abgeordnetenhaus erwartet, dass in den **Bürgerämtern** die personelle Ausstattung mindestens auf dem Stand des Haushaltsplans 2016/17 – einschließlich der in Kapitel 0500 zentral veranschlagten Beschäftigungspositionen – sichergestellt wird und in diesem Bereich keine weiteren Personaleinsparungen erfolgen. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport wird aufgefordert, bis zum 31. Mai 2016 über strukturelle Optimierungsmöglichkeiten der Bürgerämter zu berichten.“

und

„Es werden folgende Maßnahmen ergriffen, um den Service der Berliner Bürgerämter umgehend zu verbessern:

#### **I. Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe**

Der Senat wird aufgefordert, gemeinsam mit den Bezirken bis zum 31.05.2016 folgende Maßnahmen zur Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe der Berliner Bürgerämter zu ergreifen:

1. Termine im Buchungssystem werden zukünftig über sechs Monate im Voraus freigeschaltet.

2. Es wird angestrebt, das gesamte Kontingent an Terminen kurzfristig zu erhöhen, wenn alle Termine innerhalb der jeweils folgenden acht Wochen ausgebucht sind. Dazu sind alle Möglichkeiten zu prüfen. Freiwerdende Termine werden dem System unmittelbar wieder zur Verfügung gestellt.
3. Das Terminvergabesystem wird um die Möglichkeit ergänzt, einen gemeinsamen Termin buchen zu können, wenn Bürgerinnen und Bürger mehrere Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen.
4. Die Wartezeiten bei der Behördenhotline 115 werden – auch in den Stoßzeiten – auf maximal zwei Minuten reduziert.
5. Die Öffnungszeiten der Bürgerämter bzw. die Zeiträume, in denen Termine gebucht werden können, werden flächendeckend auch auf die frühen Abendstunden und wenn möglich, auch auf Samstage ausgeweitet.
6. Die Möglichkeiten, Dienstleistungen der Bürgerämter komplett online abzuwickeln, sind insgesamt deutlich zu erweitern. Ziel ist es, dass man zukünftig nur dann persönlich erscheinen muss, wenn dies nicht anders möglich ist.

## **II. Verhinderung des Missbrauchs der Online-Vergabe durch kommerzielle Anbieter**

1. Der Senat verhindert durch technische Maßnahmen (z. B. durch Captures), dass automatisierte Terminblockierungen und/oder Terminbuchungen über [www.service.berlin.de](http://www.service.berlin.de) möglich sind.
2. Darüber hinaus unterbreitet der Senat Vorschläge für gesetzliche Änderungen, mit denen die kommerzielle Verwertung von freien Terminen unterbunden wird.
3. Bis sichergestellt ist, dass online vergebene Termine nicht mehr durch Dritte mit Hilfe von Computersoftware automatisiert geblockt und verkauft werden, erfolgt die Terminvergabe für die Bürgerämter ausschließlich über die Behördenhotline 115.

## **III. Verbesserung der personellen Situation in den Bürgerämtern**

1. Die Bezirke erhalten in diesem Zuge pro Bezirk drei weitere Stellen. Diese sind zweckgebunden. Sofern ein Bezirk Stellen bis zum 31.05.2016 nicht besetzt hat oder zumindest nicht davon auszugehen ist, dass das entsprechende Stellenbesetzungsverfahren in Kürze abgeschlossen sein wird, werden die nicht besetzten Stellen anderen Bezirken zum Einsatz in den Bürgerämtern zur Verfügung gestellt.
2. Der Senat hat zudem dafür zu sorgen, dass es zu keinem weiteren Abbau von Personal – gemessen am jetzigen Personalbestand – in den Bürgerämtern kommt. Sollte derzeit noch vorgesehen sein, dass Bezirke Stellen in den Bürgerämtern abbauen, sind die Abbaukonzepte entsprechend anzupassen.
3. Der Senat entwickelt gemeinsam mit den Bezirken ein Personalentwicklungskonzept für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter mit dem Ziel, die Arbeitsbedingungen zu verbessern und offene Stellen für Bewerberinnen und Bewerber attraktiver zu machen.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 15.06.2016 zu berichten.“

Hierzu wird berichtet:

Die Verbesserung der Situation in den Berliner Bürgerämtern ist eine dauerhafte und komplexe Aufgabe. Der derzeit bestehende Rückstau hat vielfältige Ursachen, wie beispielsweise die rasant wachsende Stadt, der stetige Aufgabenzuwachs für die Berliner Bürgerämter und der hohe Krankenstand unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sowohl von Seiten des Senats als auch von Bezirksseite wurde in den vergangenen Monaten mit großem Engagement versucht, den geschilderten Ursachen entgegenzuwirken, um wieder ein Gleichgewicht zwischen dem Terminangebot der Bürgerämter und den Bedarfen der Bürgerinnen und Bürger herzustellen.

Welche Maßnahmen im Einzelnen ergriffen wurden, sollen im Folgenden unter II. und III. detailliert dargestellt werden. Darüber hinaus wird erläutert, welche der vorgeschlagenen Maßnahmen nicht ergriffen wurden und warum hiervon abgesehen wurde.

Vorwegzunehmen ist jedoch, dass der Senat die Organisation und Leitung der Berliner Bürgerämter nicht unmittelbar steuert und keine Weisungsbefugnisse gegenüber den Bezirken hat. Der überwiegende Teil an Weiterentwicklung muss daher von den Bezirken selbst geleistet werden, die dabei vom Senat unterstützt werden.

## **I. Personelle Ausstattung der Berliner Bürgerämter – aktueller Stand und Aussichten**

Nachdem sich die Terminalsituation in den Bürgerämtern in den letzten Monaten verschärfte, wurden durch den Senat und durch das Abgeordnetenhaus von Berlin insgesamt 117 neue Stellen für die Bezirke geschaffen. Hierdurch sollen die Bezirke in die Lage versetzt werden, die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger einerseits und das Terminangebot der Bürgerämter andererseits im Jahr 2016 wieder in Einklang zu bringen.

2014 wurden den Bezirken 31 (nunmehr unbefristete) Stellen zugesprochen. Die Stellen wurden anhand des Bevölkerungswachstums der letzten Jahre bezirksindividuell verteilt und sind mittlerweile vollständig besetzt.

Mit vorliegend behandeltem Beschluss des Abgeordnetenhauses von Berlin vom 10.12.2015 (Drucksachen Nrn. 17/2592 und 17/2614) haben die Bezirke weitere 36 Beschäftigungspositionen (3 pro Bezirk) erhalten. Die Beschäftigungspositionen müssen bis zum 31.05.2016 besetzt sein bzw. das Stellenbesetzungsverfahren kurz darauf abgeschlossen sein, anderenfalls werden sie auf die übrigen Bezirke verteilt. Die Stellenbesetzungsverfahren werden aktuell von den Bezirken eigenverantwortlich durchgeführt.

Der aktuelle Stand der Stellenbesetzungsverfahren in den bezirklichen Bürgerämtern stellt sich wie folgt dar (Stand: 31.05.2016): In neun Bezirken sind alle drei Stellen besetzt. Besonderheiten gelten in folgenden drei Bezirken: Im Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin ist erst eine der drei Stellen besetzt, die beiden anderen werden erst im Juni besetzt sein. Grund hierfür ist, dass zwei Auszubildende, die zur Einstellung vorgesehen waren, ihre Abschlussprüfungen nicht bestanden haben, und hierdurch das Besetzungsverfahren nur zeitverzögert durchgeführt werden konnte. Im Bezirksamt Pankow

von Berlin ist ebenfalls nur eine Stelle besetzt, die beiden anderen werden erst im Juni besetzt sein. Grund hierfür ist, dass die zunächst ausgewählten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in die Hauptverwaltung gewechselt haben und auch hier ein weiteres Auswahlverfahren durchgeführt werden musste. Im Bezirksamt Spandau von Berlin sind zwei Stellen besetzt. Um die dritte Stelle wird derzeit im Wege einer Konkurrentenklage gekämpft. Verhandlungstermin war der 02.06.2016. Die Gerichtsentscheidung liegt noch nicht vor.

2016 hat der Senat einen hierüber hinausgehenden Stellenzuwachs von insgesamt 50 Beschäftigungspositionen für die Bezirke beschlossen. Dabei soll die überwiegende Anzahl der Beschäftigungspositionen (30) dazu genutzt werden, ein ergänzendes „Flüchtlingsbürgeramt“ in Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf zu errichten. Ziel ist es, diese 30 Beschäftigungspositionen bis zum 01.07.2016 besetzt zu haben. Die anderen 20 Beschäftigungspositionen stehen den übrigen zehn Bezirken mit jeweils zwei Beschäftigungspositionen zur Verfügung. Der überwiegende Teil der Stellenbesetzungsverfahren ist bereits abgeschlossen. Auch hier ist mit einem Abschluss aller Verfahren bis Juli 2016 zu rechnen.

Ebenso wie das Abgeordnetenhaus, hat der Senat den dringenden Personalbedarf in den Bürgerämtern erkannt und mit umfangreichen Personalaufstockungen reagiert. Personaleinsparungen sind in diesem Zeitraum weder vorgenommen worden, noch sind sie von Seiten des Senats geplant. Auch in diesem Zusammenhang muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass die Bezirke durch den Grundsatz der Globalsummenfinanzierung weitgehend frei in der Verwendung der ihnen zugewiesenen Mittel sind. Auf eine künftige Umverteilung der Mittel innerhalb des Bezirksamtes oder eine Kürzung von Personalmitteln durch die Bezirke hat der Senat somit keinen Einfluss.

## **II. Maßnahmen-Katalog des Abgeordnetenhauses**

Im Folgenden wird zu den einzelnen durch das Abgeordnetenhaus von Berlin vorgeschlagenen Maßnahmen zur Verbesserung des Services der Berliner Bürgerämter Stellung genommen und es soll dargestellt werden, inwieweit diese bereits umgesetzt wurden, eine Umsetzung in Vorbereitung ist und gegebenenfalls aus welchen Gründen einzelne Maßnahmen nicht umgesetzt wurden.

### **Zu I.: Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe**

- **Termine im Buchungssystem werden zukünftig über sechs Monate im Voraus freigeschaltet.**

Diese Maßnahme konnte nicht umgesetzt werden. Die Entscheidung darüber, wie lange im Voraus Termine im Buchungssystem freigegeben werden, treffen die Bezirke eigenverantwortlich. Eine Einflussnahme des Senats hierauf ist nach derzeitiger Gesetzeslage nicht möglich.

Seit Mai 2015 geben alle Berliner Bürgerämter Termine mit einem Vorlauf von 60 Tagen frei. So wie jedes landesweit einheitliche Vorgehen im Be-

reich der Bürgerämter ist auch dieses eine Errungenschaft und gibt den Bürgerinnen und Bürgern Planungssicherheit. Je länger Bürgerinnen und Bürger Termine im Voraus buchen können, desto höher wird die Quote derjenigen, die ihren Termin letztlich nicht wahrnehmen (die Quote liegt bereits jetzt bei 17%). Das liegt zum einen daran, dass häufig (erfolgreich) versucht wird, einen früheren Termin zu erlangen – wobei der spätere Termin oftmals im Nachgang nicht mehr abgesagt wird – und zum anderen daran, dass die Termine durch den langen Vorlauf schlichtweg vergessen werden. Darüber hinaus erfolgt die Freischaltung von Terminen auf Grundlage von personellen Kapazitäten. Diese unterliegen jedoch ständigen und schwer vorhersehbaren Veränderungen. Fraglich ist zudem, inwieweit sich hierdurch die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger verbessern würde, denn diese sind vorwiegend an kurzfristigen Terminen interessiert. Diejenigen, die bereit sind, ihren Termin mit einer gewissen Vorlaufzeit zu buchen, bekommen diesen auch in der derzeitigen Situation.

- **Es wird angestrebt, das gesamte Kontingent an Terminen kurzfristig zu erhöhen, wenn alle Termine innerhalb der jeweils folgenden acht Wochen ausgebucht sind. Dazu sind alle Möglichkeiten zu prüfen (...)**

Diese vorgeschlagene Maßnahme konnte so nicht umgesetzt werden. Die Entscheidung darüber, wie viele Termine den Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung gestellt werden, treffen die Bezirke eigenverantwortlich. Eine Einflussnahme des Senates ist nicht möglich.

Darüber hinaus kann dazu Folgendes berichtet werden: Nach Angaben der Bezirke werden in das Zeitmanagementsystem (ZMS) der Bürgerämter alle verfügbaren Termine – abzüglich eines bezirksindividuell bestimmten Kontingents für Notfallkundinnen und -kunden – eingestellt. Die Anzahl an Terminen ergibt sich aus der Anzahl vorhandener Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, die pro Arbeitsstunde eine im Durchschnitt festgelegte Anzahl an Kundinnen und Kunden bedienen. Entsprechend dem Kennzahlensystem der Berliner Bürgerämter sollen 5,7 Kundinnen und Kunden pro Sachbearbeiterin bzw. Sachbearbeiter pro Stunde Öffnungszeit bedient werden. Aktuelle Auswertungen der Kennzahlen der Berliner Bürgerämter haben ergeben, dass die meisten Bürgerämter sogar über diesem Durchschnittswert liegen. Steht unerwartet mehr als in der langfristigen Personalplanung vorgesehene Personal zur Verfügung (zum Beispiel durch vorzeitige Rückkehr aus einer Erkrankung), werden die hierdurch ermöglichten Termine auch kurzfristig in das Zeitmanagementsystem eingespeist und können gebucht werden. Eine weitergehende Erhöhung des Gesamtkontingents an Terminen für den Fall, dass alle Termine bereits ausgebucht sind, dürfte aus tatsächlichen Gründen nicht oder nur zu Lasten der Notfallkundinnen und -kunden möglich sein.

**(...) Freiwerdende Termine werden dem System unmittelbar wieder zur Verfügung gestellt.**

Diese Maßnahme ist gängige Praxis. Frei werdende Termine wurden in der Vergangenheit und werden auch künftig dem Zeitmanagementsystem umgehend wieder zur Verfügung gestellt oder an Notfallkundinnen und -kunden vergeben.

- **Das Terminvergabesystem wird um die Möglichkeit ergänzt, einen gemeinsamen Termin buchen zu können, wenn Bürgerinnen und Bürger mehrere Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen.**

Die überwiegende Anzahl an Bezirken ermöglicht es Kundinnen und Kunden über berlin.de mehrere Dienstleistungen in einem Termin zusammenzufassen, wenn ein entsprechendes Terminkontingent vorhanden ist. Hierzu müssen Bürgerinnen und Bürger allerdings unter berlin.de einen konkreten Bezirk auswählen. Für die berlinweite Suche nach gebündelten Terminen gilt Folgendes: Solange nicht jeder einzelne der 12 Berliner Bezirke die Möglichkeit von Mehrfachbuchungen anbietet, wird diese – grundsätzlich vorhandene Funktion – nicht freigeschaltet werden. Die Zulassung von Mehrfachbuchungen liegt jedoch in der Hand der einzelnen Bezirke.

Von der Möglichkeit, mehrere Personen (z.B. eine Familie) in einem Termin zusammenzufassen, macht bisher keiner der 12 Berliner Bezirke Gebrauch, da dieser Service ein weitaus größeres Terminkontingent erfordert, als es derzeit zur Verfügung steht.

- **Die Wartezeiten bei der Behördenhotline 115 werden – auch in den Stoßzeiten – auf maximal zwei Minuten reduziert.**

Diese vorgeschlagene Maßnahme wurde nicht umgesetzt. Eine Umsetzung durch den Senat ist aus folgenden Gründen auch nicht geplant:

Die an der Behördenrufnummer 115 Teilnehmenden (Bund, Länder und Kommunen) haben sich auf ein einheitliches Serviceversprechen verständigt. Dieses besagt, dass 75 % der 115-Anrufe innerhalb von 30 Sekunden anzunehmen sind. Nicht als Serviceversprechen, aber als Orientierungswert im 115-Verbund gilt, dass in diesem Zeitfenster sogar mindestens 90 % aller Anrufe angenommen werden.

Zu berücksichtigen ist, dass das Anrufverhalten der Bürgerinnen und Bürger starken Schwankungen sowohl über die Wochentage wie auch in der Verteilung über die Tageszeiten unterliegt und von der Verwaltung nur schwer beeinflussbar ist. Dadurch ergeben sich besondere Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Personaleinsatz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im 115-Service Center. So ist es nicht immer möglich, den Personaleinsatz flexibel dem schwankenden Anrufverhalten der Bürgerinnen und Bürger anzupassen. Außerdem erhöht sich bei Einsatz von Stundenkraften im Service Center z.B. der Schulungsaufwand überproportional.

Die Einhaltung des Serviceversprechens erfordert einen höheren Aufwand, als es bei einer gleichmäßigen Verteilung des Anrufvolumens über den Tages- und Wochenverlauf erforderlich wäre. Dadurch ist die Gesprächsminute bei dem derzeitigen Serviceversprechen bereits 11 Cent teurer als im klassischen Telefonvermittlungsbereich ohne Serviceversprechen.

Um auch in besonders stark frequentierten Zeiten jeden Anruf innerhalb von zwei Minuten annehmen zu können, würden ca. 10 – 20 Beschäftigte zu den entsprechenden Kosten zusätzlich benötigt.



- **Die Öffnungszeiten der Bürgerämter bzw. die Zeiträume, in denen Termine gebucht werden können, werden flächendeckend auch auf die frühen Abendstunden und wenn möglich, auch auf Samstage ausgeweitet.**

Die Maßnahme konnte nicht umgesetzt werden. Die Entscheidung darüber, wie lange und an welchen Tagen die Bürgerämter geöffnet sind, treffen die Bezirke nach dem Grundsatz der Selbstverwaltung eigenverantwortlich.

Ergänzend dazu kann die folgende bezirkliche Stellungnahme zitiert werden: „Die aktuelle Lage zeigt, dass mit dem vorhandenen Personal ein Angebot an Terminkapazitäten zur Verfügung steht, welches derzeit nicht der Nachfrage durch die Kundinnen und Kunden entspricht. Belegt ist, dass Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Durchschnitt 5,7 Dienstleistungen pro Stunde erbringen können. Damit wird das Maximum an Dienstleistungen erbracht. Eine Verteilung der vorhandenen Terminkapazitäten auf andere Zeiten, wie z.B. Abendstunden oder Samstage würde keine Entlastung bringen, da rechnerisch nicht mehr Termine zur Verfügung stünden. Tatsächlich würde ein gegenteiliger Effekt erzielt, da durch eine Erweiterung von Öffnungszeiten noch mehr Personal gebunden würde, z.B. durch die Besetzung von Infotresen, Dokumentenausgaben und IT-Stellen, wobei dieser Personenkreis keine Dienstleistungen erbringt.“

Um den gemachten Vorschlag umsetzen zu können und unter der Prämisse, dass die Berliner Bürgerämter einer Ausdehnung ihrer Öffnungszeiten auf die Abendstunden und auf Samstage zustimmen, wäre ein Stellenzuwachs erforderlich.

- **Die Möglichkeiten, Dienstleistungen der Bürgerämter komplett online abzuwickeln, sind insgesamt deutlich zu erweitern. Ziel ist es, dass man zukünftig nur dann persönlich erscheinen muss, wenn dies nicht anders möglich ist.**

Diese Maßnahme ist eines der Hauptziele des Senats, um eine wirksame Verbesserung der Situation in den Bürgerämtern zu erreichen. Der Senat arbeitet gemeinsam mit den Bezirken kontinuierlich an der Automatisierung von Prozessen.

So wird beispielsweise das Zeitmanagementsystem der Berliner Bürgerämter in diesem Jahr technologisch ertüchtigt und schafft somit wichtige Voraussetzungen für die langfristige Umsetzung von innovativen Online-Diensten. Gleiches gilt für die kürzlich erfolgte Umstellung des Fachverfahrens für das Berliner Einwohnerwesen. Die alte Software wurde durch das Nachfolgeprodukt „VOIS“ ersetzt. Neben der mittelfristig zu erwartenden Effizienzsteigerung durch die moderne Software ebnet auch sie langfristig den Weg für weitere Online-Dienste in der Berliner Verwaltung. Der Weg hin zu einer kompletten Onlineabwicklung von Bürgerbegehren kann jedoch nur Schritt für Schritt gegangen werden. Ein wichtiger Schritt in Richtung einer Digitalisierung von Antragsverfahren wird Anfang 2017 mit dem online-Bewohnerparkausweis gegangen.

Mit dem Berliner E-Government-Gesetz vom 30.05.2016 besteht nun durch die zentrale IKT-Steuerungskompetenz erstmals die Möglichkeit, online-Verfahren schneller umzusetzen.

## **Zu II. Verhinderung des Missbrauchs der Online-Vergabe durch kommerzielle Anbieter**

- **Der Senat verhindert durch technische Maßnahmen (z. B. durch Captures), dass automatisierte Terminblockierungen und/oder Terminbuchungen über [www.service.berlin.de](http://www.service.berlin.de) möglich sind.**

Diese Maßnahme wurde durch das ITDZ Berlin bereits im Dezember 2015 erfolgreich umgesetzt und hat zur Unterbindung des Terminhandels geführt.

Zunächst wurden durch das IT-Dienstleistungszentrum Berlin Blockbuchungen identifiziert und hieraus resultierende Termine gelöscht. Des Weiteren wurden massive Systemzugriffe durch Puffer (sog. Caches) eingedämmt. Änderungsfunktionen wurden angepasst und abgesagte Termine wurden zeitversetzt wieder ins System eingestellt. Hierdurch wurde verhindert, dass zunächst pauschal gebuchte Termine nachträglich geändert oder abgesagt wurden, um sie anschließend mit dem Namen eines tatsächlichen Auftraggebers zu buchen. Zudem wurden Termine, die eindeutig von Terminhändlern vermittelt wurden, vom ITDZ Berlin als solche markiert.

Nachdem all die ergriffenen technischen Maßnahmen nur zeitweise zur Unterbindung des Terminhandels führten, hat das ITDZ Berlin sog. Captchas eingeführt. Diese wirkten effektiv einem automatisierten Abfragen von Terminen entgegen, da hierdurch der Verwendung von Suchalgorithmen technische Barrieren entgegengesetzt wurden. Seither findet ein Terminhandel über die dem Senat bekannten Websites nicht mehr statt.

- **Darüber hinaus unterbreitet der Senat Vorschläge für gesetzliche Änderungen, mit denen die kommerzielle Verwertung von freien Terminen unterbunden wird.**

Die Maßnahme wurde in so weit umgesetzt, als dass für den Fall eines erneuten Tätigwerdens der Terminhändlerinnen und -händler rechtliche Schritte auf Grundlage der Nutzungsbedingungen des Zeitmanagementsystems geplant sind. Diese wurden nach Bekanntwerden des Terminhandels angepasst. Nunmehr ist hiernach eine Nutzung zu kommerziellen Zwecken ausgeschlossen.

- **Bis sichergestellt ist, dass online vergebene Termine nicht mehr durch Dritte mit Hilfe von Computersoftware automatisiert geblockt und verkauft werden, erfolgt die Terminvergabe für die Bürgerämter ausschließlich über die Behördenhotline 115.**

Die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahme ist nach dem oben Gesagten nicht mehr notwendig.

### **Zu III. Verbesserung der personellen Situation in den Bürgerämtern**

- **Die Bezirke erhalten in diesem Zuge pro Bezirk drei weitere Stellen. Diese sind zweckgebunden. Sofern ein Bezirk Stellen bis zum 31.05.2016 nicht besetzt hat oder zumindest nicht davon auszugehen ist, dass das entsprechende Stellenbesetzungsverfahren in Kürze abgeschlossen sein wird, werden die nicht besetzten Stellen anderen Bezirken zum Einsatz in den Bürgerämtern zur Verfügung gestellt.**
- **Der Senat hat zudem dafür zu sorgen, dass es zu keinem weiteren Abbau von Personal – gemessen am jetzigen Personalbestand – in den Bürgerämtern kommt. Sollte derzeit noch vorgesehen sein, dass Bezirke Stellen in den Bürgerämtern abbauen, sind die Abbaukonzepte entsprechend anzupassen.**

Bezüglich beider Vorgaben wird auf das oben unter I. Gesagte verwiesen.

- **Der Senat entwickelt gemeinsam mit den Bezirken ein Personalentwicklungskonzept für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter mit dem Ziel, die Arbeitsbedingungen zu verbessern und offene Stellen für Bewerberinnen und Bewerber attraktiver zu machen.**

Der Senat engagiert sich bereits seit geraumer Zeit in diesem Sinne. Zwischen dem zuständigen Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den jeweils für die Bürgerdienste zuständigen Bezirksstadträten wird alle zwei Jahre eine Rahmenzielvereinbarung abgeschlossen, die auf gemeinsam avisierte Ziele, Maßnahmen oder auch Servicestandards hinwirken soll. Wesentlicher Fokus der Rahmenzielvereinbarungen liegt regelmäßig auf dem Bereich Personalmanagement. Denn gesundes und gut geschultes Personal ist ein bedeutender Erfolgsfaktor für effiziente und serviceorientierte Bürgerämter. So wurden auf Grundlage der Rahmenzielvereinbarungen unter anderem bereits bedarfsgerechte Fortbildungen für Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter und Professionalisierungsmaßnahmen für Führungskräfte erarbeitet.

### **III. Welche Maßnahmen wurden darüber hinaus ergriffen bzw. sind geplant**

- Der Senat hat gemeinsam mit den Bezirken kurzfristig einen sog. „Sonderservice Meldewesen“ eingerichtet. Ziel dieses Sonderservices ist es, den Rückstau in Bezug auf die Dienstleistungen An-, Ab- und Ummeldung einer Wohnung bis zum Sommer 2016 abzuarbeiten. Hierdurch soll insbesondere die rechtssichere Durchführung der anstehenden Wahlen zum Abgeordnetenhaus von Berlin und zu den Bezirksverordnetenversammlungen gesichert werden. Für den Sonderservice stellen die Bezirke kurzfristig mehr Termine für die benannten Dienstleistungen zur Verfügung. Die gebündelte Abarbeitung an einem oder mehreren Schaltern pro Bezirk wird eine gewichtige Effizienzsteigerung in diesem Bereich nach sich ziehen. Ab Sommer 2016 wird sich diese Steuerungsmaßnahme erwartungsgemäß auch positiv auf die anderen Dienstleistungen auswirken, die dann wiederum gebündelt abgearbeitet werden können.

- Zur Herstellung von Transparenz und Vergleichbarkeit zwischen den Bezirken wurde gemeinsam mit diesen ein innovatives Kennzahlensystem als Steuerungsinstrument entwickelt. Darüber hinaus sollen auf Initiative der Senatsverwaltung für Finanzen im Wege einer Organisationsuntersuchung weitere Verbesserungsmöglichkeiten der Geschäftsprozesse in den Bürgerämtern ermittelt werden. Es ist zu erwarten, dass sich hierdurch bewährte Vorgehensweisen einzelner Bezirke herauskristallisieren und schließlich als „best practice“ im Sinne des Wissenstransfers von den anderen Bezirken übernommen werden können.
- Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat in ihrer Verantwortung für das landesweite Gesundheitsmanagement ein Konzept mit dem Ziel erarbeitet, die Leistungsfähigkeit der bezirklichen Ämter für Bürgerdienste dadurch zu verbessern, dass die dortige Gesundheitsquote signifikant erhöht wird. Zielgruppe des Konzepts sind die Beschäftigten (einschließlich der Führungskräfte) der Ämter für Bürgerdienste in den Bezirksverwaltungen, da insbesondere die Leitungen der Ämter für Bürgerdienste im Rahmen der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung für die Umsetzung eigenverantwortlich zuständig sind. In einem ersten Umsetzungsschritt wird zunächst unter Federführung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport gemeinsam mit der bezirklichen Gesundheitskoordination noch im 2. Quartal 2016 eine Sachstandsanalyse für die einzelnen Bezirke unter Einbeziehung bereits bestehender erfolgreicher Beispiele durchgeführt. Dabei werden auch – soweit bereits vorhanden und für das Gesundheitsmanagement von Bedeutung – erste Ergebnisse der von der Senatsverwaltung für Finanzen eingeleiteten Organisationsbetrachtung der Bürgerämter berücksichtigt. Ausgehend von den Ergebnissen der Bestandsanalyse werden der Handlungsbedarf identifiziert und die daraus abgeleiteten erforderlichen weiteren Schritte vereinbart. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt im Rahmen der Steuerung des landesweiten Gesundheitsmanagements die Verantwortlichen in den Bezirken bei der Umsetzung der konkret identifizierten Maßnahmen (z.B. bedarfsgerechte Qualifizierung zur Anwendung von Instrumenten des Gesundheitsmanagements, ggf. Förderung geeigneter konkreter Einzelmaßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements in den Bürgerämtern).
- Fortlaufend wird an der Optimierung der Zugangswege zur Berliner Verwaltung gearbeitet. Neben dem persönlichen Zugang stehen den Bürgerinnen und Bürgern bereits das Behördentelefon 115 und das Serviceportal berlin.de zur Verfügung. Darüber hinaus ist geplant, dass in diesem Bereich weitere Innovationen den Service für Bürgerinnen und Bürger erhöhen werden.

Um in der derzeitigen Situation der Berliner Bürgerämter nachhaltige Veränderungen in allen Bezirken gleichermaßen herbeiführen zu können und die übrigen zielführenden Vorschläge des Abgeordnetenhauses von Berlin umsetzen zu können, reichen die vorhandenen Steuerungsinstrumente des Senats nicht aus. Ohne die Einführung eines zentralen und verbindlichen Steuerungsinstruments kann die im gesamtstädtischen Interesse liegende Optimierung der Situation in den Berliner Bürgerämtern nicht durchgesetzt werden. Vielmehr wird jeder Berliner Bezirk weiterhin systemkonform seine eigenen Belange in den Vordergrund stellen und regionale Lösungen realisieren.

Wir bitten, den Beschluss damit als erledigt anzusehen.

Berlin, den 6. September 2016

Der Senat von Berlin

Michael Müller

.....  
Regierender Bürgermeister

Frank Henkel

.....  
Senator für Inneres und Sport