

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Fabio Reinhardt (PIRATEN)

vom 26. Oktober 2012 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Oktober 2012) und **Antwort**

Auswertung des Modellversuchs mobile Bürgerämter

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

1. In welchen Bezirken gab es inzwischen Modellversuche zu mobilen Bürgerämtern und über welchen Zeitraum erstreckten sich diese?

Zu 1.: Folgende Modellversuche gab es in der Vergangenheit:

Spandau: seit November 2003

Lichtenberg: seit April 2004

Reinickendorf: seit September 2008

Neukölln: seit April 2008

Mitte: seit Oktober 2010

Tempelhof-Schöneberg: seit Februar 2008

Pankow: seit 2003

Charlottenburg-Wilmersdorf: seit Oktober 2008

Zurzeit betreiben die Bezirke Lichtenberg, Reinickendorf, Neukölln, Tempelhof-Schöneberg aktiv die mobilen Dienste, Charlottenburg-Wilmersdorf und Mitte sind im Probestadium bzw. haben ihre Überlegungen noch nicht abgeschlossen.

2. Welche Voraussetzungen waren für die Inanspruchnahme der mobilen Bürgerämter gegeben bzw. wie waren diese konzipiert? (Terminvereinbarung, feste Standorte)

Zu 2.: Für den Einsatz der mobilen Dienste gab es unterschiedliche Konzepte. Lichtenberg hat feste Einsatzorte eingerichtet, die regelmäßig bedient werden, Reinickendorf hat u.a. einen regelmäßigen Standort im Flughafen Tegel. Dabei werden offene Sprechstunden ohne Terminvereinbarung angeboten. In Reinickendorf wird die Terminvereinbarung z.T. ermöglicht. Ferner ist die Bestellung des mobilen Bürgeramtes gegen eine Gebühr für Firmen oder Privatpersonen zum Firmen- oder Wohnsitz möglich. Die Einsatzkonzepte versuchen grundsätzlich ein Höchstmaß an Flexibilität für die Bürgerinnen und Bürger zu realisieren.

3. Wie wurden die mobilen Bürgerämter den Bürgern bekannt gemacht?

Zu 3.: Zur Bekanntmachung der mobilen Dienste gab es Pressemitteilungen, Flyer und Veröffentlichungen im Internet. In Behörden oder Firmen werden die vorhandenen Kommunikationswege (E-Mail, Aushänge) im Vorfeld des Termins genutzt. Vor Ort stellen die Teams Aufsteller mit den aktuellen Informationen zum Ort und der Zeit auf. Die Plakate für diese Aufsteller werden zurzeit einheitlich gestaltet.

4. Welchen Umfang hatten die Modellversuche? (mobile Einheiten, Einsatztage bzw. -stunden, Einsatzgebiet)

Zu 4.: Der Umfang der Angebote richtet sich nach den Erfordernissen vor Ort und den Kapazitäten der einzelnen Bezirke. In Senioreneinrichtungen, Jobcentern und Bibliotheken gibt es verschiedene Varianten, z.B. einmal wöchentlich für drei bis sechs Öffnungstunden.

5. Welche Produkte wurden durch die mobilen Bezirksämter angeboten?

Zu 5.: In den mobilen Bürgerämtern werden alle Leistungen der stationären Bürgerämter angeboten, mit Ausnahme der Ausländerangelegenheiten, da der technische Aufwand dafür zu groß wäre.

6. Nach welchen Kriterien wurden die Produkte ausgewählt, falls nicht das komplette Angebot der regulären Bürgerämter angeboten wurde?

Zu 6.: Siehe Antwort zu 5.

7. In welchem Umfang wurde während des Modellversuchs das Angebot der regulären Bürgerämter eingeschränkt? (Personal, Öffnungszeiten)

Zu 7.: In der Regel werden pro Einsatz der mobilen Dienste zwei Dienstkräfte abgestellt, die dann in den stationären Ämtern fehlen. Zu einer Einschränkung oder gar Schließung der stationären Ämter kommt es aufgrund der bedarfsorientierten mobilen Angebote nicht.

8. Welche Produktmengen wurden durch die mobilen Bürgerämter erzielt? Hatte dies Auswirkung auf die Gesamtheit der Produktmengen bzw. inwieweit gingen in der Testphase die Produktmengen der regulären Bezirksämter zurück?

Zu 8.: Die aktuellen Zahlen für das erste Halbjahr 2012 weisen folgende Mengen aus: Von 1.360.000 nachgefragten Produktmengen der Bürgerämter insgesamt wurden 6.641 von den mobilen Diensten gebucht. Das ergibt einen Anteil von 0,5 % an der gesamten Nachfrage. Der Anteil wäre höher, wenn alle Bezirke die mobilen Dienste betreiben würden. Der Bezirk Lichtenberg kommt mit seinen regelmäßig bedienten Standorten auf einen Anteil von bis zu 4 % der bezirksweiten Produktmengen. Eine Änderung der Nachfrage in den stationären Bürgerämtern ist aus diesen Daten nicht ableitbar.

9. Welche Ergebnisse bezüglich der Kosten- und Leistungsrechnung lieferten die Modellversuche? Wie verhielten sich die Produktstückkosten der mobilen Bürgerämter im Vergleich zu denen der regulären Bürgerämter in den einzelnen Bezirken?

Zu 9.: Aufgrund der geringen Zahlen bei der Leistungserbringung der mobilen Dienste sind die ermittelten Daten der Kostenrechnung nicht als repräsentativ zu bezeichnen. Eine Aussage zu den Produktstückkosten in den mobilen Bürgerämtern und deren Vergleich mit den stationären Bürgerämtern würde keine validen Daten ergeben und wird daher nicht getroffen.

10. Wie war die Berechnungsgrundlage der Produktstückkosten der mobilen Bürgerämter? Inwieweit lag diesen eine andere Kalkulationsgrundlage in der Teilkostenrechnung zugrunde als den regulären Bürgerämtern? (Bitte die Produkt-Vergleichsberichte der mobilen Bürgerämter der Antwort beifügen)

Zu 10.: Die Berechnungsgrundlage der Produktstückkosten unterscheidet sich nicht von der Berechnungsgrundlage in den stationären Bürgerämtern.

Produkt-Vergleichsberichte, die den Unterschied zwischen mobiler und stationärer Leistungserbringung zeigen, werden nicht erstellt. Die mobilen Dienste werden in einer separaten Kostenstelle erfasst, diese Daten werden, sofern sie in den Bezirken bisher erhoben werden, nicht regelmäßig veröffentlicht.

11. Planen der Senat bzw. die Bezirke in Zukunft das Modell der mobilen Bürgerämter zu wiederholen oder gar diese berlinweit anzubieten? Falls nicht, mit welcher Begründung?

Zu 11.: Das Modell der mobilen Bürgerdienste wird mit den zurzeit beteiligten Bezirken von der Senatsverwaltung für Inneres und Sport in Form eines Projektes (Evaluierung der Mobilen Dienste) gefördert und fortgeführt. Ziel ist die Auswertung der bisherigen Erfahrungen und die Ausweitung auf alle Bezirke. Aufgrund der positiven Kundenreaktionen auf diesen über den Standard hinausgehenden Bürgerservice hält der Senat die Ausweitung für wünschenswert. Die Bezirke arbeiten nach Art. 66, Abs. 2 der Verfassung von Berlin nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung und entscheiden eigenständig über die Einführung der mobilen Dienste. Einige Bezirke halten den über das normale Serviceangebot hinausgehenden Nutzen eines mobilen Dienstes für gering und versuchen mit anderen Maßnahmen ein gutes Serviceangebot für die Bürgerinnen und Bürger anzubieten. Die Bezirke sind in ihrer Entscheidung, ob sie mobile Dienste anbieten, eigenständig und eigenverantwortlich.

Berlin, den 12. November 2012

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Dez. 2012)