

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)**

vom 09. Juni 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Juni 2021)

zum Thema:

Aktuelle Situation in den Bürgerämtern in Berlin (II)

und **Antwort** vom 22. Juni 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Jun. 2021)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

a

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/27 887
vom 09. Juni 2021
über Aktuelle Situation in den Bürgerämtern in Berlin (II)

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

1. Wie lange beträgt die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin und die Zusendung/Ausgabe von Dokumenten in Berliner Bürgerämtern seit der Beantwortung meiner letzten Anfrage zum Thema, s. Drs. 18/25100 vom 16. Oktober 2020 (erbitte Auflistung nach Bezirken und Anliegen)?

Zu 1.:

Die Wartezeit wird gemessen zwischen dem Datum der Buchung des Termins und dem Datum des Termins selber. Über alle Bezirke wurde in den Monaten Oktober 2020 bis Mai 2021 eine durchschnittliche Wartezeit von 20 Tagen gemessen.

Die in der Drs. 18/25100 getroffenen Aussagen zur Ausgabe von Dokumenten sind weiterhin gültig.

	Charlottenburg- Wilmerdorf	Friedrichshain- Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn- Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz- Zehlendorf	Tempelhof-Schö- neberg	Treptow- Köpenick
Okt 20	18	15	20	15	19	16	21	21	21	24	22	20
Nov 20	20	16	19	14	20	17	23	23	22	19	22	18
Dez 20	20	16	18	13	21	17	23	24	22	23	26	21
Jan 21	16	16	16	14	21	16	23	23	21	23	26	21
Feb 21	15	17	19	14	19	12	21	24	23	22	18	20
Mrz 21	17	16	19	14	20	12	22	25	25	20	21	21
Apr 21	18	17	20	14	22	14	23	27	24	20	31	20
Mai 21	19	18	19	15	23	13	25	28	26	22	33	21
Ø Warte- zeit	18	16	19	14	21	15	23	24	23	22	25	20

2. Kann der Senat sicherstellen, dass es allen Berlinerinnen und Berlinern möglich ist, An- und Ummeldungen innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist des § 17 Absatz 1 Bundesmeldegesetz (BMG) vorzunehmen (erbitte Auflistung nach Bezirken) und falls nein, wo liegen hierfür die Gründe und wie gedenkt der Senat mit diesem Umstand zukünftig umzugehen?

Zu 2.:

Die Anzahl der An- und Abmeldungen, die nicht innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist erfolgt sind, sowie die Gründe für das Meldeversäumnis werden nicht erhoben.

3. Von welcher Anzahl unbearbeiteter Vorgänge in den Berliner Bürgerämtern geht der Senat aktuell aus, wie sind diese Zahlen ermittelt worden und wie und bis wann soll dieser Bearbeitungsstau aufgelöst werden?

Zu3.:

Eine Statistik über unbearbeitete Vorgänge kann nicht geführt werden. Die Nachfrage nach Bürgeramtsleistungen kann nur an Hand von Indikatoren näherungsweise hergeleitet werden.

In den Jahren 2013 bis 2019 wurden durchschnittlich etwa 1.650.000 Mengen auf den Bürgeramtsprodukten erfasst, für die eine Terminbuchung erforderlich ist. Im Jahr 2020 waren es dann nur noch 1.370.000 Produktmengen. Die Daten des Jahres 2021 liegen noch nicht vor. Geht man davon aus, dass die Nachfrage nach Bürgeramtsleistungen in etwa auf dem Niveau der Jahre 2013 bis 2019 liegt, dann kann anhand des mehrjährigen Durchschnitts und der Werte für 2020 eine Differenz von schätzungsweise rund 250.000 Produktmengen angenommen werden. Ein direkter Rückschluss auf die Termine ist nicht möglich, da für die Produkte Passangelegenheiten und Personalausweisangelegenheiten ein zweimaliges Erscheinen im Bürgeramt erforderlich ist – jeweils ein Besuch für die Antragstellung und für die Abholung.

4. Wie hat sich die Anzahl der zur Verfügung stehenden Termine in den Berliner Bürgerämtern im letzten halben Jahr im Vergleich zu den Vorjahren entwickelt (erbitte Auflistung nach Bezirken) und welche Auswirkungen hatten die Maßnahmen zur Eindämmung der Corona-Pandemie hierauf?

Zu 4.:

Daten zu gebuchten Terminen stehen erst seit der Einführung des IKT-Basisdienstes im Jahre 2017 zur Verfügung. Im Ergebnis hatten die Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie eine deutliche Auswirkung auf die Zahl der gebuchten Termine. Diese lässt sich aber nicht konkret beziffern (vgl. hierzu auch die Antworten zur Frage 10).

Die Daten, aufgelistet nach Bezirken, sind der Anlage 1 zu entnehmen.

5. Wie hat sich die Situation in den Berliner Bürgerämtern in Bezug auf personelle Engpässe seit der Beantwortung meiner letzten Anfrage zum Thema, s. Drs. 18/25100 vom 16. Oktober 2020 entwickelt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 5.:

Zur Frage 5 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	Lediglich im Back-office sind derzeit 2 Stellen unbesetzt. Die Stellen im Front-office sind aktuell alle besetzt.
Friedrichshain-Kreuzberg	Keine Änderung
Pankow	Drei Mitarbeiter:innen, die von Senatsverwaltung für Inneres und Sport befristet bis 31.12.2021 vorgeschlagen wurden, werden in Pankow eingesetzt.

Charlottenburg-Wilmersdorf	In der Antwort zur Anfrage vom Oktober 2020 (DS 25 100) wurden 4 offene Stellen gemeldet. Zwischenzeitlich konnten diese freien Stellen durch Mitarbeiter:innen aus dem Rekrutierungsservice besetzt werden. Eine Stelle ist frei, da diese durch die Freistellung der Frauenvertreterin nicht dauerhaft besetzt werden kann. Eine weitere Stelle ist seit Mitte Mai 2021 frei.
Spandau	39,4 VZÄ laut Stellenplan. Es bestehen nach wie vor personelle Engpässe
Steglitz-Zehlendorf	Die Fluktuation im Bürgeramt ist nach wie vor hoch. Aktuell sind im Bürgeramt 3 Stellen der Sachbearbeitung nicht besetzt. Die zwei noch unbesetzten Leitungsstellen befinden sich gerade im Besetzungsverfahren (Bewerbende sind ausgewählt).
Tempelhof-Schöneberg	Die Situation in den Bürgerämtern von Tempelhof-Schöneberg hat sich in Bezug auf Personal und Stellen seit Oktober 2020 weiter verbessert, so dass sich die besetzbaren Stellen von 61 auf 63 erhöht haben.
Neukölln	Im Oktober 2020 standen den Neuköllner Bürgerämtern 69 Vollzeitstellen zur Verfügung. Es waren davon 51,99 Vollzeitstellen besetzt. Zusätzlich dazu bestand eine Beschäftigungsposition zur Ertüchtigung des Melderegisters. Stand Juni 2021 gibt es weiterhin 69 Vollzeitstellen im Stellenplan. Davon sind 54,16 Vollzeitstellen besetzt. Es besteht weiterhin eine Beschäftigungsposition zur Ertüchtigung des Melderegisters. Hinzugekommen sind sechs Beschäftigungspositionen aus der Task-Force der Senatsverwaltung. Die Kosten dafür werden allerdings vom Bezirk getragen. Die Fluktuation ist weiterhin sehr hoch.
Treptow-Köpenick	In 10/20 gab es drei offene Stellen.
Marzahn-Hellersdorf	Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von 0.
Lichtenberg	Sofern alle offenen Stellen in der Sachbearbeitung besetzt sind, verfügen die Lichtenberger Bürgerämter einschließlich der Mitarbeiter:innen aus dem Recruitingservice über mehr Sachbearbeiter:innen als vorhandene Arbeitsplätze. Nichtsdestotrotz kommt es aus verschiedenen Gründen (Urlaub, Krankheit etc.) zeitweise immer wieder zu Personalengpässen.
Reinickendorf	In dem angegebenen Zeitraum musste ab Januar 2021 eine weitere Mitarbeiterin für das Corona-Lagezentrum (insgesamt 4) abgestellt werden. Im April musste ein komplettes Team des Bürgeramtes Rathaus in Corona-Quarantäne geschickt werden wegen zweier positiver Covid-Fälle. Seit Mitte Mai 2021 sind die ersten in das Corona-Lagezentrum abgestellten Mitarbeiter:innen wieder zurückgekehrt. Am 21.06.2021 wird die letzte Abstellung beendet.

6. Wie viele Stellen wurden seit Oktober 2020 in den Bürgerämtern besetzt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 6.:

Zur Frage 6 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	Es wurden 7 Stellen besetzt (jeweils Nachbesetzungen bzw. Stellendoppelbesetzungen für bevorstehende altersbedingte Abgänge). Darüber hinaus wurden die in der vorherigen Anfrage erwähnten befristeten eingestellten Beschäftigten noch Ende 2020 entfristet. Zusätzlich 4 Abordnungen vom Rekrutierungsservice von Senatsverwaltung für Inneres und Sport + 1 Beschäftigungsposition-Nachbesetzung Zensus
Friedrichshain-Kreuzberg	Alle Stellen sind besetzt - es gab keine Stellenbesetzungsverfahren
Pankow	10
Charlottenburg-Wilmersdorf	Seit Oktober 2020 sind insgesamt 4,75 Stellen mit der Wertigkeit EG 8 im Rahmen der "Task Force Bürgeramt" befristet besetzt worden. Eine Stelle der Wertigkeit A 10 ist durch eine Nachwuchskraft seit 07.12.2020 besetzt, die dem Bürgeramt zugeordnet wurde.
Spandau	9
Steglitz-Zehlendorf	Seit Oktober 2020 wurden 8 Stellen in der Sachbearbeitung besetzt sowie das Auswahlverfahren für die zwei unbesetzten Leistungsstellen durchgeführt.
Tempelhof-Schöneberg	Derzeit sind in den Bürgerämtern Tempelhof-Schöneberg 62 Stellen besetzt.
Neukölln	Neukölln hat insgesamt sieben Beschäftigte aus den Auswahlverfahren seitens Senatsverwaltung für Inneres und Sport erhalten: eine Beschäftigungsposition zur Ertüchtigung des Melderegisters seit Oktober 2020, fünf Beschäftigungsposition aus der Task-Force seit März 2021 und eine weitere seit April 2021. Diese Kolleg:innen sollen bei Geeignetheit prioritär in die offenen Stellen des Bezirkes übernommen werden. Seitens des Bezirksamtes wurden eine Stelle in Vollzeit und drei weitere Stellen in Teilzeit besetzt. Leider haben einige Bewerber:innen trotz erfolgreichen Auswahlverfahrens Abstand von ihrer Bewerbung genommen. Zudem ist festzustellen, dass trotz vieler Bewerbungen die Kandidat:innen oft nicht geeignet sind.
Treptow-Köpenick	Seit Oktober 2020 sind in den Bürgerämtern 10 Stellen besetzt worden (fünf frei gewordene Stellen und fünf zusätzlich eingerichtete Stellen)
Marzahn-Hellersdorf	Seit Oktober 2020 wurde eine Stelle im Fachbereich Bürgerämter besetzt.
Lichtenberg	Seit Oktober 2020 wurden in den Lichtenberger Bürgerämtern sechs Stellen (Front- und Backoffice) neu besetzt. Gleichzeitig sind fünf Mitarbeiter:innen ausgeschieden. Hinzu kommen weitere fünf Mitarbeiter:innen aus dem Recruitingsservice, wovon eine Mitarbeiterin bereits wieder ausgeschieden ist.
Reinickendorf	Es wurden 6 Stellen besetzt.

7. Wie viele offene Stellen in Berliner Bürgerämtern gibt es aktuell (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 7.:

Zur Frage 7 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	2 Stellen (seit Mai bzw. Juni)
Friedrichshain-Kreuzberg	Keine offenen Stellen
Pankow	1
Charlottenburg-Wilmersdorf	Zurzeit sind zwei Stellen der Wertigkeit EG 8 frei: a) Für die Dauer der Freistellung der Frauenvertretung besetzbar. b) Voraussichtlich ab August 2021 besetzt mit einer Ausbildungskraft mit Anschlussbeschäftigung.
Spandau	2 unbefristete Stellen 4 zeitlich befristete Stellen (befristete EU Rente, Elternzeiten)
Steglitz-Zehlendorf	Siehe Antwort zu 5.
Tempelhof-Schöneberg	Siehe unter 6.
Neukölln	Es sind derzeit elf unbefristete Stellen nicht besetzt. Zwei Stellen davon sind aber für Auszubildende bzw. Praktikant:innen vorgesehen, die momentan auch schon angelernt werden. Auswahlverfahren für die restlichen Stellen sind in Vorbereitung. Weitere 6,5 Stellen sind befristet verfügbar (Elternzeit, Sabbatical etc.). Das Auswahlverfahren findet am 22.6. statt. Hinzukommen 2,45 Vollzeitstellen, die sich aus freien Stellenanteilen ergeben, weil Beschäftigte ihre Arbeitszeit reduziert haben. Diese einzelnen freien Stellenanteile nur schwer nutzbar, da sie von den jeweiligen Zeiträumen der Arbeitszeitreduzierungen verschiedener Mitarbeiter:innen abhängen und diese Zeiträume selten übereinstimmen.
Treptow-Köpenick	Aktuell gibt es eine offene Stelle
Marzahn-Hellersdorf	Derzeit gibt es 7 offene Stellen (6 Vollzeitstellen Sachbearbeitung Bürgerämter sowie 1 Vollzeitstelle Standortleitung). Diese unbefristeten Stellen wurden mit Bezirksamtsbeschluss Nr. 1280/V vom 27.04.2021 unterjährig eingerichtet. Die Stellenausschreibungen werden aktuell vorbereitet.
Lichtenberg	In den Lichtenberger Bürgerämtern gibt es derzeit drei offene Stellen. Das letzte Auswahlverfahren Ende März war bisher nur hinsichtlich einer Stelle erfolgreich (eine weitere Entscheidung steht noch aus), sodass ein neues Stellenbesetzungsverfahren notwendig ist.
Reinickendorf	Es gibt derzeit 3 offene Stellen in Reinickendorf für die das Stellungsbesetzungsverfahren gestartet ist bzw. wird.

8. Wie viel zusätzliches Personal ist notwendig, um die Wartezeiten in den Bürgerämtern spürbar zu reduzieren (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 8.:

Zur Frage 8 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	Die gesamtstädtische Aufgabe, eine 100%ige Terminverfügbarkeit für einen Termin innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen in einem beliebigen Bürgeramt in Berlin zu erreichen, bedarf aufgrund der überbezirklichen Zuständigkeit der Bürgerämter auch einer gesamtstädtischen Lösung hinsichtlich der Erweiterung des Personals in allen Bürgerämtern. Die Prozesse hierfür haben bereits eingesetzt, u. a. durch die geplante Einrichtung eines zusätzlichen Bürgeramtes im Bezirk Mitte im August 2021 mit voraussichtlich 22 Mitarbeiter:innen + 1 Leitungsstelle.
-------	--

Friedrichshain-Kreuzberg	Zusätzliches Personal hilft nur, wenn zusätzliche Räume zur Verfügung stehen. Keine konkrete Zahl benennbar. Abordnungen für Wahlen nicht hilfreich.
Pankow	Aufgrund der Allzuständigkeit können keine validen Zahlen gemeldet werden. Die Bezirke weisen seit langer Zeit auf die Erhöhung der Mittelzuweisung für die Bürgerämter in den hin. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport sollte sich außer der Stellenbetrachtung endlich auch mit der Betrachtung bezüglich der Vielzahl von Dienstleistungen nach Aufgabenkatalog widmen.
Charlottenburg-Wilmersdorf	Jede zusätzliche Stelle ist hilfreich, um den Bearbeitungsrückstand zu vermindern. Neben dem zusätzlichen Personal müssen aber auch entsprechende Arbeitsplätze (Räume) geschaffen werden, die zurzeit nicht vorhanden sind und daher zwingend für jede Erweiterung der Personal- und Raumkapazität eine externe Anmietung notwendig wird.
Spandau	„siehe Antwort Senatsverwaltung für Inneres und Sport zur Anfrage aus 10/2020“
Steglitz-Zehlendorf	Der Begriff „Wartezeit“ ist nicht definiert. Eine Aussage hierzu ist daher nicht möglich. Zudem sind die Bürgerämter allzuständig, daher ist immer eine gesamtstädtische Betrachtung notwendig und eine Aufschlüsselung nach Bezirken nicht sinnvoll. Grundsätzlich gilt, dass die Bezirke ihre offenen Stellen unverzüglich und zeitnah nachbesetzen sollten. Erst dann wäre ein Status Quo messbar. Maßstab für die Bürgerämter sind im Rahmen der Richtlinien der Regierungspolitik derzeit, dass eine 100% Terminverfügbarkeit für einen Termin innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen in einem beliebigen Bürgeramt in Berlin angestrebt werden soll („14-Tages-Ziel“). Zur Erreichung dieses Ziels werden durch die Bezirke und die Senatsverwaltung für Inneres und Sport diverse Maßnahmen der Steuerung ergriffen. Eine davon ist, die derzeit bereits vorhandenen Kennzahlen für kundenbedarfsorientierte Prognosemodelle zu nutzen, die die gesamtstädtische Steuerung in die Lage versetzen werden, die Ressourcen, insbesondere die erforderlichen Personalressourcen, für das Erreichen von Zielwerten beziffern zu können. Der Entwurf einer entsprechenden Zielvereinbarung liegt bereits vor.
Tempelhof-Schöneberg	Diese Frage kann so nicht beantwortet werden. Die Bezirke sind hier derzeit sehr unterschiedlich aufgestellt. Aufgrund der Allzuständigkeit der Berliner Bürgerämter haben Kunden:innen die Möglichkeit, in jedes Bürgeramt zu gehen. Das Nachfragevolumen verteilt sich.
Neukölln	Zusätzliches Personal kann räumlich derzeit kaum untergebracht werden. Die freien Stellen müssen adäquat besetzt werden, was bei der Bewerberlage und der hohen Fluktuation sehr schwierig ist.
Treptow-Köpenick	Die bestehenden Bürgerämter haben keine freien Arbeitsplätze mehr. Weitere Entscheidungen können nur politisch definiert und umgesetzt werden. Z. B. Einrichtung eines neuen Bürgeramtes oder Einrichtung eines Wechselbetriebes in den vorhandenen zwei Bürgerämtern.
Marzahn-Hellersdorf	In der Kürze der Zeit kann eine solche Bedarfsermittlung nicht durchgeführt werden. Hier kann nur eine gesamtstädtische Betrachtung erfolgen, da unklar ist, wie viele Bürgerinnen und Bürger ein Bürgeramt im Bezirk Marzahn-Hellersdorf aufsuchen würden.
Lichtenberg	Wegen der berlinweit geltenden Allzuständigkeit der Bürgerämter kann diese Frage nicht beantwortet werden. Allein mit mehr Personal können die Wartezeiten in den Bürgerämtern jedoch nicht spürbar reduziert werden.

Reinickendorf	Keine Angaben
---------------	---------------

9. Wie hoch ist der aktuelle Krankenstand in Berliner Bürgerämtern seit Oktober 2020 bis heute (erbitte Auflistung nach Bezirken) und sieht der Senat hierbei einen Zusammenhang mit der zu hohen Arbeitsbelastung der einzelnen Mitarbeiter in den Bürgerämtern?

Zu 9.:

Zur Frage 9 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	Eine detaillierte Darstellung ist in der Kürze der Zeit nicht möglich, da entsprechende Auswertungen nicht standardmäßig geführt werden. Im Vergleich zur vorherigen Anfrage ist jedoch nicht von einem höheren Krankenstand auszugehen.
Friedrichshain-Kreuzberg	Unabhängig von der Pandemie 40 % Abwesenheit
Pankow	Aufgrund der pandemischen Lage erfolgt eine Auswertung aus Kapazitätsgründen derzeit nicht.
Charlottenburg-Wilmersdorf	Der aktuelle Krankenstand lautet vom 01.10.2020 bis 31.12.2020 16,65 % 01.01.2021 bis 31.05.2021 10,33 %
Spandau	Eine Statistik zum Krankenstand wird nicht geführt
Steglitz-Zehlendorf	Da keine Daten erhoben werden, ist eine Aussage hierzu nicht möglich.
Tempelhof-Schöneberg	Zum aktuellen Krankenstand in den Bürgerämtern von Tempelhof-Schöneberg kann keine Aussage getroffen werden, da die Angabe über den "Krankenstand" keine Kennzahl im Sinne des Kennzahlensystems ist.
Neukölln	In Neukölln sind zwei Mitarbeiter:innen dauerhaft erkrankt. Davon abgesehen wird der Krankenstand statistisch nicht mehr erfasst.
Treptow-Köpenick	Im Zeitraum von Oktober 2020 bis heute liegt der Krankenstand bei 14,58 %.
Marzahn-Hellersdorf	Über den aktuellen Krankenstand kann keine Aussage getroffen werden, da seit Anfang des Jahres 2021 hierzu keine Daten erhoben werden.
Lichtenberg	Über den Krankenstand wird in den Lichtenberger Bürgerämtern keine Statistik geführt.
Reinickendorf	Der durchschnittliche Krankenstand liegt bei 14,22 % mit leicht abnehmender Tendenz.

10. Mit welchen Maßnahmen begegnen die Berliner Bürgerämter den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie, wie werden Abstands- und Hygieneregeln für Mitarbeiter und Antragsteller eingehalten, gibt es hierfür neue Raumkonzepte oder - zur Entzerrung der Besucherströme - eine Ausweitung der Öffnungszeiten der Bürgerämter?

Zu 10.:

Zur Frage 10 wurden die Berliner Bezirke um Zuarbeit gebeten, die Antworten sind tabellarisch hier dargestellt.

Mitte	<p>Die Abstands- und Hygieneregeln werden für Mitarbeitende wie für Antragstellende in den Bürgerämtern in Mitte selbstverständlich eingehalten. Dort liegen Desinfektionsmitteln und Masken aus. Regelmäßige Lüftungen finden statt. Plexiglaswände trennen Mitarbeitende und Antragstellende. Mitarbeitende, die an Tandearbeitsplätzen arbeiten und dadurch den Mindestabstand nicht einhalten können, tragen Maske. Kolleg:innen mit Vorerkrankungen bzw. einem besonderem Risiko werden den Möglichkeiten entsprechend in Einzelbüros untergebracht.</p> <p>Für weitere Maßnahmen sollte das Gespräch mit den für Bürgerdienste zuständigen Bezirksstadträt:innen am 23.06.2021 bei der hierfür zuständigen Staatssekretärin abgewartet werden.</p>
Friedrichshain-Kreuzberg	<p>Hygienekonzept für Zugangsregelungen. 36 Stunden Öffnungszeiten. Keine Ausweitung geplant</p>
Pankow	<p>Es gibt Raum- und Nutzungskonzepte, Gefährdungsbeurteilungen und Umstrukturierungen, Abstand und Hygieneregeln werden eingehalten. Eine Ausweitung der Öffnungszeiten hat stattgefunden.</p>
Charlottenburg-Wilmersdorf	<p>Die notwendigen Hygieneregeln i. V. m. der Bundes-Arbeitsschutzverordnung zwingen zu einem eingeschränkten Dienstbetrieb. Die vorhandenen Büroräume werden mit der maximalen Anzahl von Mitarbeitern genutzt, weitere Räume wurden umfunktioniert. Dennoch sind etwa 50 % der Kapazität während der Pandemie nutzbar.</p>
Spandau	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen -regelmäßige Unterweisungen der Beschäftigten - Einhaltung der Lüftungspausen (Extra-Lüftungsschleife) - Anschaffung von CO2-Meßgeräten - Regulierung der Zugänge durch Wachpersonal, um die Wartesituation zu entzerren - frühester Einlass des Publikums 10 min vor Terminbeginn - Kontrolle durch Wachschutz - Aufstellen von Plexiglasscheiben
Steglitz-Zehlendorf	<p>Beim Verlassen des eigenen Arbeitsplatzes ist ein medizinischer Mund-Nasen-Schutz zu tragen. Es gibt einzuhaltende Lüftungsregeln und den Mitarbeitenden steht Hände-und Flächendesinfektionsmittel zur Verfügung. Da keine zusätzlichen räumlichen Kapazitäten vorhanden sind, kann das Bürgeramt Steglitz-Zehlendorf nur innerhalb der bisherigen Räumlichkeiten für eine Entzerrung des Kundenstromes sowie die Einhaltung der Abstände und der 10qm/Person-Regel sorgen. Ein seit dem 01.07.2020 eingestellter Sicherheitsdienst stellt sicher, dass Abstände eingehalten werden und steuert die Kundenströme. Ohne zusätzliches Personal ist eine Ausweitung von Öffnungszeiten nicht zielführend und die Finanzierung zusätzlichen Personals ist dem Bezirk nicht möglich.</p>
Tempelhof-Schöneberg	<p>Die Bürgerämter unterliegen den rechtlichen Vorgaben des Senats zur Einhaltung von Hygienemaßnahmen und Umsetzung von Abstandsregeln und Flächennutzung von Räumen. Hierzu gehören neben der Maskenpflicht für Kunden:innen und Mitarbeitende, dem Aufstellen von Hygienewänden und umfangreichen Unterweisungen auch ein kontrollierter Einlass zum Termin, um Aufenthaltszeiten in den Wartebereichen zu verkürzen.</p>
Neukölln	<p>Die Räume müssen anders genutzt werden, weil die entsprechenden Verordnungen einzuhalten sind. Das bedeutet zwangsläufig eine Verringerung von Belegung bzw. Taktung und damit einhergehend weniger verfügbare Termine. Es werden Abstände eingehalten, es sind Schutzwände vorhanden, es wird gelüftet und der Sicherheitsdienst achtet auf</p>

	die Einhaltung der Maskenpflicht und der Abstände zwischen den Wartenden im Wartebereich.
Treptow-Köpenick	Grundlage sind die jeweils aktuelle Verordnung SARS-CoV-2 und die Verordnung über Arbeitsstätten (ArbStättV). Detaillierte Maßnahmen wie z. B. Installation von Spuckschutzwänden, Verwendung von Schutzmasken, Umsetzung eines Lüftungskonzeptes und Einrichtung von Desinfektionsschleifen sind in der aktuellen Gefährdungsbeurteilung des Amtes für Bürgerdienste verzeichnet. Aktuell wurde die Öffnungszeit auf wöchentlich 36 Stunden erhöht.
Marzahn-Hellersdorf	Es wurden Spuckschutzwände aufgestellt und Hygieneartikel bereitgestellt. Lüftungskonzepte wurden erstellt. Der Publikumsverkehr wird im Einbahnstraßensystem gelenkt. Zur Entzerrung werden ausschließlich Terminkund:innen bedient und die gleichzeitig anwesende Personenzahl an die zur Verfügung stehende Raumgröße angepasst. Teilweise erfolgte die Dienstleistungserbringung im Modell der Wechselarbeit. Inzwischen wurde die Öffnungszeit an zwei Standorten auf 35,5 Wochenstunden erhöht.
Lichtenberg	In den Lichtenberger Bürgerämtern wurden gleich zu Beginn der Pandemie alle Bedienplätze mit sogenannten „Spuckwänden“ ausgestattet. Darüber hinaus wurden den Mitarbeitenden Flächen- und Handdesinfektionsmittel, medizinische Mund-Nasen-Bedeckungen und Handschuhe zur Verfügung gestellt. Alle Mitarbeitenden wurden schriftlich auf die Einhaltung der Abstands- und Hygieneregulungen (regelmäßiges Lüften, Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes etc.) hingewiesen. Eine Fachkraft für Arbeitssicherheit hat außerdem alle Arbeitsplätze vor Ort besichtigt. Dabei wurde beispielsweise festgestellt, dass, sofern Arbeitsplätze zu dicht nebeneinanderstehen, das Publikum an diesen Plätzen im Wechsel bedient werden muss. Außerdem wurde für weitere Räume, insbesondere Pausenräume, eine max. Personenzahl festgelegt. In den Lichtenberger Bürgerämtern erfolgt die Bedienung der Kund:innen in Großraumbüros. Aus diesem Grund ist zu vermuten, dass die entsprechend der SARS-CoV-2-Arbeitsschutzverordnung geforderte Mindestfläche von 10 m ² für jede im Raum befindliche Person (zeitweise) nicht eingehalten wird. Die Mitarbeitenden wurden deshalb angewiesen, während der Sprechstunde durchgängig einen Mund-Nase-Schutz zu tragen. Um die gleichzeitige Anwesenheit von Personen in den Büros zu verringern, wurden außerdem sogenannte Hygieneschleifen (Terminschleifen, die nicht freigeschalten wurden) eingerichtet. Für die Steuerung des Publikumsverkehrs steht inzwischen an allen Standorten eine Sicherheitskraft zur Verfügung, die den Zutritt zum Dienstgebäude regelt. Damit haben nur die Kund:innen Zutritt, die vorab einen Termin zur Vorsprache gebucht haben. Die Terminvereinbarung am Informationstresen wurde bis auf weiteres ausgesetzt, um auch hier die Kontakte auf ein Minimum zu reduzieren. Über den Arbeitgeber wurden den Mitarbeiter:innen außerdem Corona-Selbsttests (2 pro Woche) zur Verfügung gestellt. Zusätzlich gab es ein Impfangebot.

Reinickendorf	Es gab eine Ausweitung der Öffnungszeiten von November 2020 bis Mai 2021 von 31 Öffnungszeiten auf 37,5 Öffnungszeiten. Seit dem 1.6.2021 betragen die Öffnungszeiten 35 Wochenstunden. Alle notwendigen Abstands- und Hygieneregeln (Spuckschutze, FFP2-Masken, Desinfektionsspender- und -tücher, Abstandsregelungen) werden praktiziert. Die Anzahl der Kundinnen und Kunden wurde aufgrund der Pandemieregulungen auf das mögliche Maß reduziert. Durch die Abstandsregeln können weniger Kundinnen und Kunden die Wartebereiche nutzen. Wachleute kontrollieren und steuern den Einlass in die Bürgerämter, so dass Kund:innen erst etwa 10-15 min vor ihrem Termin eingelassen werden, um unnötige Aufenthaltszeiten zu reduzieren. Ausnahmen sind für ältere und beeinträchtigte Menschen vorgesehen.
---------------	--

11. Wie plant der Senat, das Problem der langen Wartezeiten in den Bürgerämtern mit Blick auf die anstehende Reisezeit kurzfristig zu lösen und somit alle Berliner in die Lage zu versetzen, dass sie für eventuelle Reisen über gültige Passdokumente verfügen?

Zu 11.:

Der Senat ist auf vielen Ebenen mit den Bezirken im Gespräch; es werden lösungsorientiert Maßnahmen besprochen und vereinbart. Seit 2016 sind in den Berliner Bürgerämtern ca. 120 Stellen und Beschäftigungspositionen hinzugekommen. Der Senat hat außerdem rund 20 Vollzeitäquivalente zur Melderechtsbereinigung und seit dem 01.05.2021 den Bezirken rund 38 Beschäftigungspositionen für Sachbearbeitende in Allzuständigkeit in den Bürgerämtern zusätzlich zur Verfügung gestellt. Zudem wird in Berlin-Mitte zeitnah ein zusätzlicher temporärer Bürgeramtsstandort mit rund 20 Beschäftigten eröffnet. Darüber hinaus hat der Senat während der Corona-Pandemie durch die pauschale Verlängerung z.B. von Berlin-Pässen zu weniger Publikumsverkehr in den Bürgerämtern beigetragen und die Möglichkeit der schriftlichen Ummeldung eröffnet. Weitere Maßnahmen sollen zeitnah umgesetzt werden. Gemeinsam arbeiten Senat und Bezirksämter daran, Reisende mit gültigen Personaldokumenten zu versehen. Die Maßnahmen werden jeweils lageabhängig beurteilt und umgesetzt.

Berlin, den 22. Juni 2021

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Anlage 1		Gebuchte Termine pro Bezirk und Monat																	
	Charlottenburg-Wilmersdorf	Friedrichshain-Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn-Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf	Tempelhof-Schöneberg	Treptow-Köpenick	Summe						
Jan 18	13.496	10.903	5.943	13.542	11.136	9.228	25.126	11.821	8.667	9.069	12.061	8.233	139.225						
Feb 18	12.287	8.072	7.461	11.220	9.343	8.015	23.207	10.732	7.542	8.202	10.278	6.903	123.262						
Mrz 18	12.736	8.282	7.431	10.849	9.629	7.090	26.748	11.289	7.322	8.497	11.202	7.246	128.321						
Apr 18	12.563	8.458	10.195	10.383	8.321	8.348	24.861	10.644	8.771	8.950	10.844	7.650	129.988						
Mai 18	12.127	6.946	10.735	8.855	7.349	6.503	28.049	10.568	8.639	9.420	10.080	6.488	125.759						
Jun 18	12.462	8.681	10.693	8.999	8.299	6.665	26.344	11.386	8.638	9.172	10.347	6.982	128.668						
Jul 18	14.092	8.884	10.272	10.461	8.840	6.863	28.421	11.107	9.433	9.963	10.838	6.716	135.890						
Aug 18	14.471	8.316	9.754	10.613	8.505	6.733	26.296	11.145	8.512	9.665	10.794	6.070	130.874						
Sep 18	12.880	6.348	8.615	8.611	7.629	6.840	22.456	10.395	8.040	8.883	10.819	4.820	116.336						
Okt 18	13.574	9.148	8.634	10.146	9.599	7.979	25.880	10.806	8.889	9.689	11.697	5.620	131.661						
Nov 18	12.323	9.887	9.974	10.396	10.486	9.797	24.066	11.517	8.722	8.259	11.794	5.302	132.523						
Dez 18	9.827	7.402	6.618	7.646	7.125	7.301	17.585	7.983	7.071	6.821	10.231	3.793	99.403						
Summe 2018	152.838	101.327	106.325	121.721	106.261	91.362	299.039	129.393	100.246	106.590	130.985	75.823	1.521.910						
Jan 19	12.674	12.119	9.997	10.466	11.817	10.502	27.675	10.501	9.078	8.776	15.776	5.290	144.671						
Feb 19	11.585	8.823	11.551	6.906	9.733	7.649	24.107	9.944	8.112	8.590	12.196	4.672	123.868						
Mrz 19	11.364	9.475	11.407	8.754	10.424	7.952	23.623	10.432	8.537	8.114	10.275	4.688	125.045						
Apr 19	10.917	10.788	11.071	7.789	10.856	13.023	23.519	8.839	8.940	9.765	9.430	6.724	131.661						
Mai 19	11.705	10.695	10.419	5.706	10.299	12.090	23.321	9.480	9.051	9.713	11.382	5.595	129.456						
Jun 19	9.492	9.840	9.961	7.541	8.513	11.501	15.989	8.611	8.826	9.028	11.179	5.560	116.041						
Jul 19	9.220	11.638	12.339	6.171	9.922	13.815	10.093	10.235	9.568	10.973	13.820	7.904	125.698						
Aug 19	8.871	10.820	12.791	5.308	9.774	13.155	10.876	9.232	7.829	10.564	13.229	7.995	120.444						
Sep 19	8.465	9.893	11.102	7.367	8.990	12.814	9.508	9.960	7.872	9.713	13.025	7.183	115.892						
Okt 19	8.586	10.781	11.866	8.301	8.913	13.840	9.530	10.828	9.060	11.530	14.215	7.257	124.707						
Nov 19	7.894	10.544	10.356	7.483	9.561	12.948	9.538	10.356	7.985	10.553	12.583	7.146	116.947						
Dez 19	6.958	8.788	8.655	6.351	8.375	12.660	8.551	8.603	7.217	8.316	11.996	5.910	102.360						
Summe 2019	117.731	124.184	131.515	88.143	117.177	141.949	196.330	117.021	102.075	115.635	149.106	75.924	1.476.790						
Jan 20	8.220	11.548	11.464	8.262	10.957	14.473	13.467	9.794	8.892	11.186	14.992	8.661	131.916						
Feb 20	7.321	10.241	11.543	7.454	10.920	12.073	9.008	9.546	8.488	9.497	14.529	7.781	118.401						
Mrz 20	8.345	10.368	11.596	5.060	9.609	11.848	10.147	11.753	8.464	8.721	12.413	7.052	115.376						
Apr 20	7.137	7.744	9.094	4.090	7.267	7.721	5.721	7.861	5.338	7.909	11.011	5.497	86.390						
Mai 20	3.076	5.135	6.299	1.843	4.074	5.023	2.844	9.311	4.611	3.636	7.661	3.082	56.595						
Jun 20	5.064	8.735	10.300	3.236	7.360	8.409	6.299	8.804	6.276	6.905	14.736	7.164	93.288						
Jul 20	5.853	9.503	10.026	6.424	10.465	8.314	7.766	9.827	8.081	7.106	15.356	7.102	105.823						
Aug 20	6.552	10.249	10.438	6.813	10.302	8.598	9.512	9.359	8.164	7.301	14.547	6.675	108.510						
Sep 20	7.429	11.559	11.668	9.697	11.217	10.510	12.486	12.938	10.126	7.216	16.323	8.290	129.459						
Okt 20	7.030	11.457	12.288	11.465	12.703	10.528	11.123	12.698	11.358	6.942	16.346	8.639	132.577						
Nov 20	6.334	11.071	12.649	10.487	13.179	9.005	10.337	13.876	10.807	8.008	16.336	9.645	131.734						
Dez 20	5.660	9.613	11.526	10.902	11.921	7.984	9.834	12.588	9.915	8.616	14.304	7.757	120.620						
Summe 2020	78.021	117.223	128.891	85.733	119.974	114.486	108.544	128.355	100.520	93.043	168.554	87.345	1.330.689						
Jan 21	3.239	8.905	11.784	9.061	11.809	4.881	8.352	10.697	10.587	6.204	11.483	7.702	104.704						
Feb 21	3.327	9.128	11.496	8.956	11.448	4.656	9.177	11.142	10.684	4.878	11.430	8.511	104.833						
Mrz 21	5.203	10.609	12.795	10.562	11.989	6.352	10.079	13.944	11.741	6.147	14.088	10.912	124.421						
Apr 21	5.427	9.748	10.805	10.312	10.043	5.891	9.664	13.012	10.047	6.458	13.317	10.201	114.925						
Mai 21	6.153	9.767	10.863	9.406	9.479	7.227	9.965	12.769	9.870	6.112	13.592	11.423	116.626						
Summe bis Mai 2021	23.349	48.157	57.743	48.297	54.768	29.007	47.237	61.564	52.929	29.799	63.910	48.749	565.509						
Quelle: ZMS																			