

## 18. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### der Abgeordneten Dr. Kristin Brinker (AfD)

vom 06. Dezember 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Dezember 2016) und **Antwort**

#### Wartezeiten in Bürgerämtern

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

1. Wie viele von den seit 2014 neuen 117 Stellen für Bürgerämter wurden bereits besetzt? In welchen Bereichen bzw. Bezirken wurden die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingesetzt?

Zu 1.: Alle 117 Vollzeitäquivalente (VZÄ) sind mit neuen Mitarbeitenden besetzt. Sie verstärken die Ämter für Bürgerdienste der Berliner Bezirke.

2. Ab Mai 2016 sollten 50 neue Stellen in Bürgerämtern zur Verfügung gestellt werden. Sind diese 50 Stellen zusätzlich zu den o.a. 117 Stellen geplant worden? Wie viele von den 50 Stellen wurden bereits besetzt? Wie viele von den neu eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern befinden sich aktuell noch im Ausbildungsmodus und wie viele sind bereits einsatzbereit?

Zu 2.: Die 50 Stellen sind Bestandteil der insgesamt 117 Stellen (VZÄ) für die Ämter für Bürgerdienste. Alle Stellen sind besetzt und die Ausbildung der neuen Mitarbeitenden ist weitgehend abgeschlossen.

3. Neue Mitarbeiter sollen eine Kurzschulung erhalten. Wie viel Zeit benötigt es, bis neu eingestellte Mitarbeiter vollständig einsatzfähig sind?

Zu 3.: Kurzschulungen hat es nur vereinzelt gegeben, um neue Mitarbeitende schnell einsetzen zu können. Alle neuen Kräfte erhielten/erhalten zudem eine vollumfängliche Ausbildung, die für die Aufgabenerfüllung der Bürgerdienste notwendig ist. Nach übereinstimmender Auskunft aller Bezirke benötigt es rund ein halbes bis ein volles Jahr, um eine neue Kraft vollständig einsatzfähig zu machen.

4. Laut Tagesspiegel (23.06.2016) gibt es Probleme mit der Akquise von Dozenten, die für neue Mitarbeiter in den Bürgerämtern Kurzschulungen durchführen sollen. Wie viele dieser Stellen wurden ausgeschrieben? Wie viele sind besetzt?

Zu 4.: Die Ausbildung der Mitarbeitenden sollte zu einem großen Teil von erfahrenen Dienstkräften aus den Verwaltungen selbst geleistet werden, weil diese eine praxisnahe Ausbildung garantieren können. Aufgrund der hohen Belastung der Ämter für Bürgerdienste im letzten Jahr und aufgrund der demographisch bedingten Fluktuation in den Ämtern durch ausscheidende Dienstkräfte, konnten nur wenige dieser erfahrenen Kräfte von den Bezirken zur Verfügung gestellt werden. Daraus ergab/ergibt sich ein Defizit bei der Ausbildung der neuen Dienstkräfte. Es zeichnet sich dazu noch keine Entspannung ab. Die Ausbildung der hier benannten Kräfte konnte jedoch in allen Fällen erfolgreich abgeschlossen werden.

5. Wurden alle angefallenen Probleme der Anfang 2016 eingeführten Meldesoftware VOIS behoben? Wenn nicht, welche Probleme treten nach wie vor auf?

Zu 5.: Die bei Betriebsaufnahme Ende Januar 2016 in der Software "VOIS-MESO" - und damit im IT-Fachverfahren Einwohnerwesen (EWW) - identifizierten und das Meldewesen betreffenden Fehler sind beseitigt. Es liegen darüber hinaus beim zentralen Verfahrensverantwortlichen keine aktuellen Erkenntnisse über Störungen oder Probleme des IT-Fachverfahrens EWW vor, die die Arbeitsprozesse in den Berliner Bürgerämtern behindern.

6. Welche Maßnahmen wurden zur Bekämpfung von sogenannter Block-Software für Termine ergriffen? Zeigen diese Maßnahmen Wirkung?

Zu 6.: Nach Auftreten eines vermehrten Terminhandels bei Terminen zu Bürgerdienstleistungen wurden die Nutzungsbedingungen für die Terminvereinbarung präzisiert und damit der gewerbliche Handel mit diesen Terminen ausgeschlossen. Des Weiteren wurde eine Reihe von technischen Maßnahmen ergriffen, die einen solchen Missbrauch – auch durch eine Block-Software – ausschließen. Der Terminhandel ist in Folge dieser Maßnahmen unterbunden worden.

7. Wie hoch ist die aktuelle Quote der gebuchten, jedoch nicht wahrgenommenen Termine von Bürgerinnen und Bürgern?

Zu 7.: Die aktuelle Quote der von Bürgerinnen und Bürgern gebuchten, jedoch nicht wahrgenommenen Termine liegt zwischen 10 und 20 %, die letzte Messung ergab 17 %. Je länger im Voraus Termine zu buchen sind, desto höher wird die Quote der nichterscheinenden Kunden.

Soweit wie möglich werden die dadurch frei werdenden Bearbeitungszeiten für Notfallkunden eingesetzt.

8. Wie viele mobile Bürgerämter werden aktuell in Berlin eingesetzt? Wie viele sind in für das Jahr 2017 und Folgejahre vorgesehen?

Zu 8.: Mobile Bürgerämter werden zurzeit von den Bezirken Reinickendorf, Lichtenberg, Spandau, Tempelhof-Schöneberg und Neukölln betrieben. Das geschieht zum Teil in regelmäßigen Intervallen in festen Anlaufpunkten in geeigneten Gebäuden oder anlassbezogen bei Sonderereignissen (Straßenfesten, Justizvollzugsanstalten, Universitäten etc.). Vereinzelt werden auch einzelne Kundenbesuche durchgeführt.

Der Senat steht der Ausweitung der mobilen Dienste positiv gegenüber und unterstützt die Bezirke dabei. Bisher ist jedoch keine vermehrte Nachfrage aus den Bezirken für die unmittelbare Zukunft erkennbar.

9. Ist es vorgesehen, die Öffnungszeiten von Bürgerämtern in die Abendstunden und auf Samstage zu erweitern?

Zu 9.: Es bieten bisher die Bezirke Pankow, Reinickendorf und Treptow-Köpenick eine Samstagsöffnung an. Eine Erweiterung des Angebots in der nahen Zukunft ist durch die anderen Bezirke nicht geplant. Die Entscheidung für eine Samstagöffnung bedeutet im Übrigen nicht eine Erhöhung der Terminzahlen, da das Personalkontingent dadurch nicht verändert wird.

Berlin, den 16. Dezember 2016

In Vertretung

Sabine Smentek  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Dez. 2016)