

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Stephan Lenz (CDU)**

vom 28. September 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. September 2020)

zum Thema:

Aktuelle Situation in den Bürgerämtern in Berlin

und **Antwort** vom 16. Oktober 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Okt. 2020)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/25100
vom 28.09.2020
über Aktuelle Situation in den Bürgerämtern in Berlin

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 Januar 2019 (erbitte Auflistung nach Bezirken und Anliegen)?

Zu 1.:

Die „durchschnittliche Wartezeit für einen Termin“ wird nicht erhoben. Daher sind die von den Bezirken gemeldeten Zeiträume Schätzungen.

Gemessen wird von der Monitoringstelle Bürgerdienste bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport u.a. die Zeit zwischen der Buchung des Termins und dem Eintritt des Termins, die vom jeweiligen Vorausbuchungszeitraum (Zeitraum, für den systemseitig maximal Termine online zur Verfügung gestellt wurden) abhängig ist.

Diese Zeit lag im Jahresdurchschnitt 2019 bei 30 Tagen bei einem Vorausbuchungszeitraum von 56 Tagen. Zwischen Januar 2020 und März 2020 lag dieser Zeitraum bei 32 Tagen bei einem Vorausbuchungszeitraum von 56 Tagen, seit Ausbruch der Pandemie wurde der Vorausbuchungszeitraum ab 23.03.2020 zunächst auf 0 Tage (Beginn des Lockdowns), ab 25.05.2020 auf 14 Tage (Beginn des pandemiegerechten Regelbetriebs) und seit 03.08.2020 auf 28 Tage (Erweiterung des pandemiegerechten Regelbetriebs) gekürzt. Die Zeit zwischen Buchung und Zeitpunkt des Termins liegt seit April bei durchschnittlich 19 Tagen.

Die Antragstellenden erhalten bereits bei der Antragstellung entsprechende Hinweise, wann mit der Fertigstellung der Dokumente durch die Bundesdruckerei gerechnet werden kann. Hierbei kommt es auf die Belastungsspitzen bei der Bundesdruckerei an. Folgende Angaben gelten in der Regel:

- Personalausweis ca. 2-4 Wochen
- Reisepass ca. 2-4 Wochen
- Expresspass: 3-5 Tage
- elektronischer Aufenthaltstitel ca. 4-8 Wochen

Seitens der Bürgerämter wird angeboten, den Status der Bearbeitung online abfragen zu können (gilt nicht für den elektronischen Aufenthaltstitel). Die Bürgerämter stellen somit sicher, dass weder unnötige Wege anfallen, noch Wartezeiten entstehen.

Abholungen von Dokumenten sind grundsätzlich ohne Termin möglich.

Dies war selbst während des Lockdowns möglich. Einlasskontrollen regeln den Besucherstrom. Eine Übersendung der fertigen Dokumente ist aus rechtlichen Gründen bisher nicht möglich.

Für die Dokumentenausgabe vor Ort ist in der Regel eine Wartenummer erforderlich. Die Wartezeit bis zur Aushändigung dauert, je nach Andrang, ca. 15 Minuten. Lediglich in der Zeit des Lockdowns vom 26.03.2020 bis zum 30.04.2020 war aus Gründen des Gesundheitsschutzes eine Terminvereinbarung für die Abholung dringend benötigter Dokumente erforderlich. Diese erfolgte telefonisch, Termine wurden innerhalb nur weniger Tage realisiert.

2. Wie viele An- und Ummeldungen erfolgten nicht innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist des § 17 Absatz 1 Bundesmeldegesetz (BMG) in den Berliner Bürgerämtern seit Januar 2019 (erbitte Auflistung nach Bezirken) und wo liegen hierfür die Gründe?

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.

Grundsätzlich gilt:

Die Einleitung eines Ordnungswidrigkeitenverfahrens, welches bei einem Meldeversäumnis geprüft wird, unterliegt dem sogenannten Opportunitätsprinzip gemäß § 47 Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG) und somit dem pflichtgemäßen Ermessen.

Vor Beginn der Pandemie hatte die Mehrzahl der eingeleiteten Verfahren ein zum Teil mehrjähriges Meldeversäumnis als Ursache, deren Gründe in der Regel personenbezogen waren. Die Ahndung von Ordnungswidrigkeiten ist seit Beginn der Pandemie auf diejenigen Fälle beschränkt, die bereits vor der Pandemie ein Meldeversäumnis hatten, welches zu einer Feststellung und Ahndung einer Ordnungswidrigkeit ausreichte, oder wo nach Einzelfallprüfung trotz Pandemielage eine Verfolgung geboten scheint.

3. Wie hat sich die Situation in den Berliner Bürgerämtern in Bezug auf personelle Engpässe seit Januar 2019 verändert (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 3.:

Für die Beantwortung wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten. Die Beantwortung kann der folgenden Tabelle entnommen werden.

| | |
|----------------------------|---|
| Mitte | aktuell keine personellen Engpässe |
| Friedrichshain-Kreuzberg | Situation ist konstant, freie Stellen konnten in angemessener Zeit nachbesetzt werden. Positiv ist hier die Arbeit des Ausbildungsbürgeramtes zu erwähnen, da hier Ausgebildete zukünftige Mitarbeitende der Bürgerämter werden. |
| Pankow | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von plus 10 Stellen. |
| Charlottenburg-Wilmersdorf | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von plus 2 Stellen. |
| Spandau | 2019 39,4 VZÄ – davon 6 freie VZÄ – hierzu gehören auch Stellenanteile von Arbeitszeitreduzierungen, Sonderurlaub, Elternzeit oder EU-Renten 2020 40 VZÄ – davon 8,75 freie VZÄ – hierzu gehören auch Stellenanteile von Arbeitszeitreduzierungen, Sonderurlaub oder EU-Renten plus 4 Beschäftigungspositionen zeitlich befristet für 2 Jahre. |
| Steglitz-Zehlendorf | Unter Berücksichtigung der Ab- und Zugänge sind es aufgrund der Beschäftigungspositionen plus 2 Dienstkräfte. |
| Tempelhof-Schöneberg | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich im Saldo plus 9 (Stand 05.10.2020). |
| Neukölln | Die Fluktuation ist unverändert ein großes Problem und sorgt für Engpässe, obwohl ständig nachbesetzt wird. |
| Treptow-Köpenick | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von plus 4 Stellen. |
| Marzahn-Hellersdorf | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von plus 2 Stellen. |
| Lichtenberg | Nach Berücksichtigung der Zu- und Abgänge ergibt sich ein Saldo von plus 2 Stellen. |
| Reinickendorf | 2019: 2,5 unbesetzte Stellen 2020: eine unbesetzte Stelle |

4. Wie viele Stellen wurden seit Januar 2019 in den Bürgerämtern besetzt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 4.:

Für die Beantwortung wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten. Die Beantwortung kann der beiliegenden Tabelle entnommen werden.

| | |
|--------------------------|---|
| Mitte | in 2019: 6 durch Nachbesetzung in 2020: 2 Besetzungen für neue Stellen; 3 durch Nachbesetzungen; 4 befristete Einstellungen für Vertretung -> Entfristungen noch im 4. Quartal 2020 geplant |
| Friedrichshain-Kreuzberg | 21 Stellen |

| | |
|----------------------------|--|
| Pankow | 14 Stellen |
| Charlottenburg-Wilmersdorf | 18 Stellen |
| Spandau | 2019 = 5 2020 = 10 einschließlich der Beschäftigungspositionen |
| Steglitz-Zehlendorf | Insgesamt wurden 9 Stellen seit Januar 2019 nachbesetzt. |
| Tempelhof-Schöneberg | Inklusive Nachbesetzung von Abgängen im gleichen Zeitraum ergibt sich im Saldo plus 9 Stellen. |
| Neukölln | 20 Stellen |
| Treptow-Köpenick | 4 Stellen |
| Marzahn-Hellersdorf | Nachbesetzungen und Elternzeit-/Krankheitsvertretung: 9 Stellen |
| Lichtenberg | Inklusive Nachbesetzungen von Abgängen im gleichen Zeitraum: 15 Stellen |
| Reinickendorf | 13 Stellen (alles Nachbesetzungen) |

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

Zu 5.:

Für die Beantwortung wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten. Die Beantwortung kann der beiliegenden Tabelle entnommen werden.

| | |
|----------------------------|---|
| Mitte | 4 Stellen |
| Friedrichshain-Kreuzberg | Keine |
| Pankow | 4 Stellen |
| Charlottenburg-Wilmersdorf | 4 Stellen |
| Spandau | 7 Stellen |
| Steglitz-Zehlendorf | Sachbearbeitung: 8 Stellen Leitungskräfte: 2 Stellen |
| Tempelhof-Schöneberg | 5 Stellen |
| Neukölln | Von 69 Stellen inkl. 9 Führungskräfte (Stellenplan) sind insgesamt 11,06 Stellenanteile frei: 4 Stellen Sachbearbeitung, 2 Stellen Sachbearbeitung in Mutterschutz/Elternzeit, 2 Stellen Sachbearbeitung lange krank, 3,06 Stellenanteile frei wegen Teilzeit 2 Stellen Sachbearbeitung Abordnung Gesundheitsamt 5 dieser Stellen befinden sich derzeit in der Besetzung. |

| | |
|-------------------------|------------------------------|
| Treptow– Köpenick | 3 Stellen |
| Marzahn- Hellersdorf | Keine |
| Lichtenberg | 3 Stellen (Stand 30.09.2020) |
| Reinickendorf | 1 Stelle |

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

Zu 6.:

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. Zum Thema „Wartezeit“ wird im Übrigen auf die Antwort zu 1. verwiesen.

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. Dieser Prozess ist in Zusammenarbeit mit der Senatskanzlei und den Bezirken angestoßen.

7. Wie hoch ist der aktuelle Krankenstand in Berliner Bürgerämtern seit Anfang 2019 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 7.:

Für die Beantwortung wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten. Die Beantwortung kann der beiliegenden Tabelle entnommen werden.

| | |
|------------------------------|--|
| Mitte | in 2019: durchschn. 12,31 % 01/2020 - 03/2020: durchschn. 15,95 % 04/2020 - 08/2020: durchschn. 11,08 % (hierin enthalten sind jeweils mehrere Dauererkrankungen) |
| Friedrichshain- Kreuzberg | 20% |
| Pankow | gesamt Zeitraum: <u>21,04%</u> , Jahr 2019: <u>22,57%</u> , Jahr 2020: <u>21,04%</u> |

| | |
|----------------------------|--|
| Charlottenburg-Wilmersdorf | 01.01.2019 - 31.12.2019: 13,33 % 01.01.2020 - 31.03.2020: 17,18 % 01.04.2020 - 31.08.2020: 12,55 % |
| Spandau | Dazu gibt es keine Aufzeichnung bzw. statistische Erfassung. |
| Steglitz-Zehlendorf | Da keine Daten erhoben werden, ist eine Aussage hierzu nicht möglich. |
| Tempelhof-Schöneberg | Zum aktuellen Krankenstand kann keine Aussage getroffen werden, da der "Krankenstand" keine Kennzahl im Sinne des Kennzahlensystems ist. |
| Neukölln | Der Krankenstand wird statistisch nicht mehr erfasst (datenverarbeitungstechnisch nicht zulässig). |
| Treptow-Köpenick | 2019: 13,61% 01/20 - 03/20: 20,79% 04/20 - 08/20: 12,3% |
| Marzahn-Hellersdorf | 2019: 14,83 % 2020: Jan-Mrz: 25,52 % 2020: Apr-Aug: 13,07 % |
| Lichtenberg | Über den Krankenstand wird in den Bürgerämtern keine Statistik geführt. |
| Reinickendorf | 2020 Durchschnitt 5,25 Krankentage pro Mitarbeiter/in pro Monat 2019 Durchschnitt 4,61 Krankentage pro Mitarbeiter/in pro Monat |

8. Welche Gremien müssen bei der Besetzung von freien Stellen in den Bürgerämtern beteiligt werden, wie lange dauern die Besetzungsverfahren durchschnittlich und gibt es hierbei Unterschiede zwischen den Bezirken?

Zu 8.:

Für die Beantwortung wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten. Die Beantwortung kann der beiliegenden Tabelle entnommen werden.

| | |
|--------------------------|--|
| Mitte | ca. 5 Monate |
| Friedrichshain-Kreuzberg | Fachbereich, Büroleitung, Personalwirtschaft, Beschäftigtenvertretung, Personalstelle 3 - 4 Monate |
| Pankow | Personalrat, SBV, Frauenvertreterin, Personalbetreuung, Personalwirtschaft 4,5 Monate vom Antrag auf Stellenausschreibung bis zur Einstellung |

| | |
|----------------------------|--|
| Charlottenburg-Wilmersdorf | Serviceeinheit Fin/Pers in Form von Stellenwirtschaft, Personalmanagement, Zentrales Bewerberbüro, Personalstelle; Fachbereich, Personalrat, Frauenvertretung, Schwerbehindertenvertretung Durchschnittliche Dauer 8 Monate (bei Versetzungen und Umsetzungen gilt eine Übernahmefrist der Mitarbeitenden von drei Monaten) |
| Spandau | Durchschnittliche Dauer rund sechs Monate. Aufgrund des demografischen Wandels im Bezirk sind nicht nur die Stellen im Bürgeramt zu besetzen. Daher gestaltet sich die Terminkoordinierung mit den zu beteiligenden Gremien, Schwerbehindertenvertretung, Frauenvertretung und Personalrat sowie dem Auswahlgremium und die Findung der entsprechenden Räumlichkeiten mitunter als sehr langwierig. |
| Steglitz-Zehlendorf | Durchschnittlich zwischen 3 u. 6 Monaten. |
| Tempelhof-Schöneberg | Dauer der Besetzungsverfahren: 8-9 Monate. |
| Neukölln | Abteilung: Büroleitung, Amtsleitung, Fachbereich Steuerungsdienst: Zentrales Bewerberbüro, Personalwirtschaft, Personalservice, Beschäftigtenvertretung: Schwerbehindertenvertretung, Frauenvertretung, Personalrat Dauer: ca. 4 Monate |
| Treptow-Köpenick | Beschäftigtenvertretungen Dauer: 3 - 4 Monate |
| Marzahn-Hellersdorf | Bewerber- und Karrierebüro, Auswahlgremium, Frauenvertretung, Schwerbehindertenvertretung, Personalrat, Interner Dienst des Amtes für Bürgerdienste, personalaktenführende Stelle, abgebende Dienststelle Dauer: von der Ausschreibung bis zur endgültigen Stellenbesetzung 8 - 10 Monate |
| Lichtenberg | Das Besetzungsverfahren dauert ca. 4 - 10 Monate (Ø 7 Monate). |
| Reinickendorf | ca. 4,5 Monate durchschnittlich |

9. Wie plant der Senat, das Problem der langen Wartezeiten in den Bürgerämtern kurzfristig zu lösen und wann ist damit zu rechnen, dass die Berliner Bevölkerung der Erfüllung ihrer Bürgerpflichten fristgemäß nachkommen kann?

Zu 9.:

Bei der Beantwortung der Frage sind zwei Betrachtungsebenen zu unterscheiden, die strategische langfristige Betrachtung und die kurzfristig operative Betrachtung.

Hinsichtlich der strategischen Ausrichtung der Bürgerämter wurden in dieser Legislaturperiode bereits folgende Schritte unternommen, um die Terminverfügbarkeit zu erhöhen:

- 1) Organisationsuntersuchungen in allen Bürgerämtern
- 2) Erhebung der IST-Geschäftsprozesse und Erstellung von SOLL-Prozessen
- 3) Definition von Kennzahlen und regelmäßige Erhebung und Überführung in ein Management-Tool
- 4) Etablierung eines gesamtstädtischen Steuerungssystems
- 5) Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen als Indikator für die Qualität der Leistung
- 6) Entwicklung von bedarfsorientierten Prognosemodellen

Mit der Implementierung dieser im Land bis dato einmaligen Steuerungsstruktur sind die Grundlagen geschaffen, um die Bürgerämter gesamtstädtisch fortzuentwickeln und output- sowie kundenbedarfsorientiert zu steuern.

Resultat dieser Maßnahmen war bereits das Senken der Zeit zwischen der Buchung eines Termins und dem Eintritt des Termins von im Schnitt 56 Tagen im Jahr 2017 auf im Schnitt 30 Tage in 2019.

Auf der operativen Ebene haben die Bezirke und die Senatsverwaltung (kurzfristig) bereits folgende Maßnahmen ergriffen, um die Terminverfügbarkeit zu erhöhen. Teilweise wurden durch die Pandemielage diese Prozesse beschleunigt:

- 1) Ausweitung der Öffnungszeit auf mindestens 35 Stunden pro Woche
- 2) Bindung von zusätzlichem Personal im Rahmen von Beschäftigungspositionen
- 3) Beschleunigung der Stellenbesetzungsverfahren
- 4) Organisation eines Rekrutierungsservice
- 5) Konzentration auf die Kerndienstleistungen Personalausweiswesen, Passwesen und Meldewesen
- 6) Beschleunigung von Digitalisierungsvorhaben wie z.B. beim Bewohnerparkausweis oder berlinpass

Berlin, den 16. Oktober 2020

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport