

**Mitteilung – zur Kenntnisnahme –**

**Leistungsfähiges Bürgeramt**  
Drucksache 19/0400 (B.24)



Der Senat von Berlin  
SKzl VI C 1 (k)  
90223-1537

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über Leistungsfähiges Bürgeramt

- Drucksachen-Nr. 19/0400 (B.24)

-----  
Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 23.06.2022 Folgendes beschlossen (Auflage II.B.24):

„Der Senat wird aufgefordert, jährlich zum 30. Juni über den Stand der Umsetzung des Leitprojektes „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zu berichten.

Hierzu wird berichtet:

Der Senat hat dem Abgeordnetenhaus zum Umsetzungsstand des Leitprojektes Bürgerämter laufend berichtet.

Vorgelegt wird in dieser Legislaturperiode der zweite Bericht zu dieser Thematik. Es wird in Anknüpfung an den letzten Bericht über die Ergebnisse umfangreich wie folgt berichtet.

## **I. Einleitung und aktuelle Situation**

Die Maßnahmen aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt wurden mittlerweile in die reguläre Linienstruktur sowie in zwei neue Großprojekte „14-Tage-Ziel“ und „Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste“ überführt. Aus diesem Grund wird in diesem Bericht über diese beiden neuen Hauptprojekte berichtet und darauffolgend über diejenigen Maßnahmen Bericht erstattet, die noch aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt stammen.

Die Bürgerämter sind nach wie vor Teil der Daseinsvorsorge und für eine Vielzahl von Dienstleistungen erster Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger in Berlin. Das Dienstleistungsangebot ist in den vergangenen Jahren über die Kerndienstleistungen des Pass-, Personalausweis- und Meldewesens hinaus auf knapp 60 Dienstleistungen angewachsen. Zusätzlich ist der Terminbedarf insbesondere aufgrund von Gesetzesänderungen (z.B. einjährige Gültigkeit Kinderreisepässe, Pflichtumtausch Führerscheine) ebenfalls angestiegen.

Um eine auskömmliche Personalausstattung sicher zu stellen, ist eine kontinuierliche strategische Betrachtung als Basis für die Handlungsagenda des Senats sowie der bezirklichen Ämter für Bürgerdienste elementar. Der Senat und die Bezirke haben viele organisatorische und strukturelle Maßnahmen zur Verbesserung des Terminangebotes in den Bürgerämtern umgesetzt. Die Zahl der gebuchten Termine ist dadurch auf ca. 2 Millionen im Jahr 2022 gestiegen. Im Jahr 2021 waren es 1,6 Millionen und im Jahr 2020 1,3 Millionen.

Der Anteil der Termine, der innerhalb von 14 Tagen gebucht wird, liegt auch in 2022 stabil bei ca. 35 %. Ebenfalls in 2022 stabil ist mit 60 % der Anteil aller Kundinnen und Kunden, die einen Termin innerhalb von 14 Tagen wünschten, so dass der Zielerreichungsgrad des 14-Tage-Ziels bei ca. 58% lag. Der nach wie vor gegebene Nachfrageüberschuss ist hierfür ebenso ausschlaggebend, wie hinzu gekommene zusätzliche Aufgaben wie der Führerscheinplichtumtausch, die die Terminalsituation zusätzlich belasten. Hierbei ist aber auch zu beachten, dass es immer einen Teil der Bürgerinnen und Bürger gibt, die einen Termin mit einem längeren Vorausbuchungszeitraum bevorzugen. In den ständigen Kundenbefragungen entspricht dies im letzten Jahr einem Anteil von 30 - 40%.

Der Senat und die Bezirke lassen daher nicht nach, durch eine Mischung von Kurzfrist- und Langfristmaßnahmen, die unter anderem im Projekt 14-Tage-Ziel und im Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste gebündelt sind, durch eine kundenbedarfsorientierte

Ressourcenausstattung sowie durch Digitalisierungsmaßnahmen für ein adäquates Terminangebot Sorge zu tragen.

Nachfolgendes Schaubild fasst die wesentlichen Aktivitäten der vergangenen und aktuellen Legislaturperiode zusammen.



## II. Berichterstattung

### 1. Bericht über das Projekt 14-Tage-Ziel

Das Projekt „14-Tage-Ziel“ ist ein **gemeinsames Projekt von Senat und Bezirken**. In dem Projekt sind alle Bezirke vertreten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, der Senatsverwaltung für Finanzen und der Senatskanzlei. Alle Ergebnisse des Projektes werden **ergebnisoffen** erarbeitet. Alle Arbeitspakete des Projekts sind miteinander verschränkt und beeinflussen sich gegenseitig.

Das Projekt wurde Ende des 1. Quartals 2023 abgeschlossen und befindet sich in der Abschlussdokumentation. Aufgrund der Neubildung des Senats und der Bezirksämter wurde

der Projektbericht in der Abstimminstanz zur Annahme empfohlen und der Auftraggeberin ohne formale Beschlussfassung der Entscheidungsinstanz übergeben. Die notwendigen Veranlassungen zur Überführung der Ergebnisse in die Linie wurden aufgrund der laufenden Haushaltsplanaufstellung durch die Projektleitung vorgenommen, um sicherzustellen, dass Mittel zur Umsetzung zur Verfügung stehen. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse bilden den Sachstand der einzelnen Arbeitspakete mit dem Zeitpunkt 31.05.2023 ab:

Das Projekt wurde in die folgenden sieben Arbeitspakete aufgeteilt:

### **Arbeitspaket 1 „100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“**

- Inhalt:** Vorbereitung der Einstellung, organisatorischen Verortung von bis zu 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Bürgerämter. Prüfung, ob die Einstellung und Verteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über einen zentralen Rekrutierungsservice erfolgen kann, wo dieser sachgerecht organisatorisch zu verorten ist und wie die Finanzierung realisiert werden muss. Das Vorgehen aus den Jahren 2020 und 2021 ist hierfür beispielgebend. Geprüft wird außerdem, ob aus einem zentralen Rekrutierungsservice auch der Personalbedarf bedient werden kann, der aus der „üblichen“ Fluktuation (Ersatz von ausgeschiedenen Beschäftigten) resultiert.
- Ergebnis:** Verteilung von 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in 5 Bürgerämtern und sowie Bildung des Rekrutierungsservice auf bezirklicher Ebene eingeleitet.

### **Arbeitspaket 2 „neue Standorte“:**

- Inhalt:** Errichtung von bis zu 5 neuen Bürgeramtsstandorten in Kooperation mit dem Immobiliendienstleister Berliner Immobilien GmbH analog der Errichtung des Standorts Klosterstraße 71 in Mitte.
- Ergebnis:** Bedarf wurde anhand einer Bewertungsmatrix identifiziert, konkrete Standorte benannt und die Modalitäten für die Einrichtung definiert. Fortsetzung dieses Arbeitspakets als gemeinsame Arbeitsgruppe in 2023.

### **Arbeitspaket 3 „Springerpool“:**

- Inhalt:** Ausschreibung von Beschäftigungspositionen zur Einrichtung eines Springerpools. Die für den Springerpool eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bedarfsgerecht und kontinuierlich örtlich wechselnd in Bürgerämtern eingesetzt, um Belastungsspitzen abzufedern. Ebenfalls wird geprüft, ob die Einstellung und Einsatzplanung auch über den in AP 1 genannten zentralen Rekrutierungsservice erfolgen kann.

- Achtung:** Die Einsatzkräfte werden nur dort im Bürgeramt arbeiten, wo Belastungsspitzen abzufangen sind. Eine Krankheitsvertretung oder ähnliche Fallkonstellationen werden nicht durch den Springerpool gewährleistet. Eine dauerhafte Abordnung in einen Bezirk ist nicht vorgesehen. Art und Weise des Einsatzes ist im Rahmen dieses Projektes zu entwickeln, um eine solide Einsatzplanung zu ermöglichen.
- Ergebnis:** Konzept für einen Springerpool ist erstellt sowie die Finanzierung in Prüfung. Durchführung erfolgt im LABO. Bildung des Springerpools erfolgt sukzessive in 2023.

#### **Arbeitspaket 4 „Aufgabenkritik“:**

- Inhalt:** Überprüfung des Aufgabenportfolios der Bürgerämter, Erstellung eines Konzeptes mit Möglichkeiten der Verlagerung von Dienstleistungen in sachlich richtig zuständige Verwaltungseinheiten sowie Erstellung eines Konzeptes für effizientere Erledigungswege/Digitalisierungsperspektiven.
- Ergebnis:** Es wurden Vorschläge zur Verschlinkung des Bürgeramtsportfolios, zur Digitalisierungsperspektive und zu einfachgesetzlichen Veränderungen der Rechtsgrundlagen im bestehenden Rechtsrahmen erarbeitet und der Linie in der Senatskanzlei zur Einarbeitung in den Verwaltungsreformprozess übergeben.

#### **Arbeitspaket 5 „Recht“:**

- Inhalt:** Definition von erforderlichen Normenänderungen mit Bezug auf die Bürgerämter im Rahmen des Prozesses zur Änderung des AZG (Neuordnung der Zuständigkeiten zwischen Senat und Bezirke). Für die Bürgerämter muss eine höhere Verbindlichkeit der Instrumente der gesamtstädtischen Steuerung gewährleistet werden. Hierzu ist ein Gutachten zu fertigen und in den Rechtsänderungsprozess einzuspeisen.
- Ergebnis:** Dieses Arbeitspaket wurde während der Projektlaufzeit aufgelöst, weil die vorgesehenen Inhalte in der Senatskanzlei, Referat VI B bearbeitet werden.

#### **Arbeitspaket 6 „ZMS“:**

- Inhalt:** Definition von Anforderungen, um Benutzerführung bei der Terminauswahl und Terminwunschnennung und -zuteilung zu verbessern. Formulierung der nächsten Schritte in der Entwicklung des IKT-Basisdienstes ZMS. Berücksichtigung gesonderter Wünsche in der Funktionalität von Bürgerinnen und Bürger durch Bedarfsanalysen z.B. im CityLab. In dieses Arbeitspaket werden die Ergebnisse aus dem Leitprojekt Bürgerämter („Intelligentes Terminmanagement“) integriert.
- Ergebnis:** Es wurden viele konkrete Quick-wins in ZMS während der Projektlaufzeit umgesetzt. Die Anforderungen an eine Machbarkeitsstudie zur Integration von

Terminwünschen der Bürgerinnen und Bürger in ZMS wurden aufgenommen und der Linie bei der Senatskanzlei übergeben.

### **Arbeitspaket 7 „Controlling“:**

–**Inhalt:** Verzahnung des regulären Controllings der Bürgerämter, des entwickelten Ressourcenprognosemodells Bürgerämter und der Zielvereinbarung Bürgerämter mit der Budgetierung der Bezirke.

–**Ergebnis:** Das Controlling-Instrument „Prognosemodell“ wird zurzeit für die Nutzung zur Bereitstellung von Planmengen für das Produktsummenbudget innerhalb der Globalsummenzuweisung für die Bezirke erprobt. Die seit Jahren erhobenen Kennzahlen wurden in das BI-Tool „D:ASH“ integriert und stehen den Leitungskräften der Bürgerdienste zur Steuerung zur Verfügung.

Das Projekt „14-Tage-Ziel“ verdeutlicht die Schwerpunktsetzung des Senats und der Bezirke. Die Ergebnisse des Projekts sind positiv zu bewerten, da hiermit im Rahmen eines klaren Projektcontrollings zielgerichtet die Wirksamkeit von Maßnahmen gemessen werden kann und die Erreichung des 14-Tage-Ziels aufgrund valider Kennzahlen und unabhängig von einer rein textuellen Berichterstattung bewertbar ist. Das Bürgeramtsportfolio wird am tatsächlichen Bedarf ausgerichtet und organisatorische Vorschläge zur effizienteren Steuerung der Dienstleistungserbringung durch Bezirke und LABO für die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt umgesetzt.

## **2. Bericht über das Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste**

Das Programm Digitalisierung Bürgerdienste (Programm DigiBüD) wurde aufgesetzt, um eine **Digitalisierungsstrategie** speziell für die Ämter für Bürgerdienste zu entwickeln und **Digitalisierungsprojekte** außerhalb der Linienorganisation strukturiert und mit den erforderlichen **Steuerungs- und Gremienstrukturen** durchzuführen, in denen **verbindliche Entscheidungen** getroffen werden.

Das Programm DigiBüD umfasst folgende drei Dimensionen:

- Umsetzung der Vorgaben aus den Richtlinien der Regierungspolitik (Schwerpunkt Digitalisierung Bürgerdienstleistungen)
- Weiterführende Umsetzung der Handlungsfelder aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt (Standardisierung Dienstleistungen und Prozessanalyse,-optimierung und Digitalisierung)
- OZG-Umsetzung für den Bereich Bürgerdienste im Rahmen der bestehenden OZG-Themenfeldführerschaft für die „Querschnittsleistungen“ (u.a. Dienstleistungen des Pass- und Ausweiswesen sowie der Meldeangelegenheiten).



Im Digitalisierungs-Dashboard wurden aktuell 384 Dienstleistungen erfasst, die in den verschiedenen Fachbereichen der Ämter für Bürgerdienste erbracht werden.

Das Programm DigiBüD hat folgende Zielsetzung:

- **Strukturen schaffen**, zur Sicherstellung eines priorisierten und standardisierten Vorgehens bei der Auswahl und Durchführung von Projekten. Dies soll durch die Implementierung einer festen Gremienstruktur sowie einheitlicher Projektstandards gewährleistet werden.
- **Digitalisierungsstrategie entwickeln**, basierend auf einem zu erarbeitenden inhaltlichen Zielbild, das die kurz-, mittel- und langfristigen Digitalisierungspotentiale abbildet.
- **(Digitalisierungs-) Projekte durchführen**, einschließlich der Verwendung der vorhandenen Haushaltsmittel und Nutzung von OZG-Mitteln des Bundes.

#### **Aktuell laufen bereits folgende Projekte im Programm DigiBüD:**

##### **Einer-für-Alle (EfA) Umsetzungsprojekt „digitale Meldebescheinigung“**

Zielsetzung des Projektes ist die Entwicklung und Bereitstellung der Digitalen Meldebescheinigung nach § 18 Bundesmeldegesetz in den Zustellvarianten PDF- und Papierdokument. Geplant ist, die Digitale Meldebescheinigung im Zuge der Referenzimplementierung im IV. Quartal 2023 im Land Berlin zu installieren und diese im I. Quartal 2024 zur Nachnutzung durch andere Bundesländer bereitzustellen.

**Die Maßnahme wird im Jahr 2024 abgeschlossen.**

##### **EfA-Nachnutzungsprojekt „elektronische Wohnsitzanmeldung“**

Ziel des Projektes ist die Nachnutzung des in Hamburg entwickelten Onlinedienstes „elektronische Wohnsitzanmeldung“. Der EfA-Dienst wird ab dem 01.08.2023 durch Hamburg für Bundesländer ohne Postfachanbindung zur Nachnutzung bereitgestellt. Das Projekt eWA Berlin begleitet die rechtliche, technische und organisatorische Implementierung der Onlinedienstleistung eWA in Land Berlin. Mit der erfolgreichen Inbetriebnahme des Onlinedienstes eWA wird eine spürbare Entlastung der Bürgerämter durch den Wegfall von Terminvorsprachen zur Wohnsitzummeldung erreicht.

**Die Maßnahme wird, nach Bereitstellung aller Ausbaustufen im Laufe des Jahres 2024 abgeschlossen.**

##### **Projekt Digitalisierung Standesämter**

Zielsetzung des Projektes „Digitalisierung Standesämter“ ist die Digitalisierung der im Programm „Digitalisierung Bürgerdienste“ priorisierten standesamtlichen Dienstleistungen.

Das Digitalisierungs-Dashboard weist 105 standesamtliche Dienstleistungen aus, die entsprechend vorhandenem Digitalisierungspotential, als eine elektronische Dienstleistung bereitzustellen ist. Der Fokus soll hier auf der Nachnutzung von EfA-Dienstleistungen liegen, die durch die Bundesländer Bremen, Hessen und Niedersachsen entwickelt werden. Das Vorkonzept des Projektes wurde im II. Quartal 2023 erstellt, mit der Projektarbeit wird im III. Quartal 2023 begonnen werden. Aufgrund der anstehenden Änderungen im Personenstandsrecht sowie den angrenzenden Rechtsvorschriften, wird die Maßnahme über einen längeren, mehrjährigen Zeitraum durchgeführt werden.

**Die Umsetzung der Maßnahme beginnt in 2023 und wird in 2024 fortgeführt.**

### **Optimierung und Digitalisierung Berlinpass**

Der Berlinpass war eine freiwillige Leistung des Landes Berlin, die in den Bürgerämtern erbracht wurde. Die Fachverantwortung lag bei der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Zur Entlastung von Bürgerinnen und Bürgern sowie der Bürgerämter wurde die Regelung getroffen, dass der Berlinpass in seiner ursprünglichen Form ab 2023 durch einen neuen Berechtigungsnachweis ersetzt und zugleich eine eigens für den Personenkreis vorgesehene BVG-Trägerkarte eingeführt wird.

**Die Maßnahme wurde in Federführung der Senatsverwaltung für Soziales, Integration und Arbeit zu Beginn des Jahres 2023 abgeschlossen.**

### **Einheitliche IT-Ausstattung**

In diesem Handlungsfeld ist der mögliche Optimierungsgrad überschaubar. In den Bürgerämtern muss immer eine festgelegte Technikausstattung gegeben sein, um Dienstleistungen erbringen zu können. Neben den üblichen IKT-Arbeitsplätzen sind dies u.a. Signaturpads, Fingerscanner, Dokumentendrucker, Änderungsterminals. Diese Komponenten werden immer auf dem aktuellen Stand gehalten und werden im Fall eines Defektes sofort ausgetauscht.

Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wurde die flächendeckende Ausstattung der Bürgerämter mit Dokumentenprüfgeräten realisiert sowie Verantwortlichkeiten und Reaktionszeiten bei Systemausfällen verbindlich geregelt. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden weitere Vereinheitlichungspotenziale ermittelt.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

### **3. Bericht über die Maßnahmen aus dem Leitprojekt Bürgerämter**

Zusätzlich zu den beiden vorgenannten Schwerpunktprojekten im Bereich der Ämter für Bürgerdienste stehen eine Reihe von weiteren Maßnahmen im Mittelpunkt, die auf den

Ergebnissen des Leitprojektes aus dem Jahr 2016 basieren und im Rahmen der Linienorganisation fortlaufend bearbeitet werden.

### **Evaluierung der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung**

Die VV Monitoring und Steuerung regelt die Gremienstruktur sowie die Grundsätze der Terminbereitstellung und tritt mit Ablauf des 31.03.2024 außer Kraft, sofern sie nicht verlängert wird. Bereits jetzt ist absehbar, dass eine Verlängerung von allen Beteiligten angestrebt wird. Der Beginn dieses Prozesses ist für das Q4 2023 vorgesehen.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Einrichtung einer Gremienstruktur sowie der Monitoring-Stelle Bürgerdienste**

Die AG Steuerung Bürgerdienste verantwortet die fachliche Steuerung der Bürgerämter, der Lenkungskreis Bürgerdienste ist der politische Verantwortungsträger, die Monitoring-Stelle ist ein gesamtstädtischer Steuerungsdienstleister. Sie betreibt gemeinsam mit den Bezirken ein Kennzahlensystem, das technisch im BI-Tool „D:ASH“ abgebildet ist.

**Die Maßnahme „Einrichtung einer Gremienstruktur“ ist abgeschlossen, die Tätigkeit der Monitoringstelle Bürgerdienste wird laufend fortgeführt.**

### **Festlegung einheitlicher Verfahrensstandards bei der Terminbereitstellung**

Die Einhaltung der in der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste festgelegten Terminbereitstellung wird in der Monitoring-Stelle Bürgerdienste überwacht und laufend gesichert. Dies führt zu einer Verbindlichkeit gegenüber Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich des tatsächlichen Terminangebotes außerhalb von telefonischen Einzelverabredungen. Die Standardisierung in der Terminbereitstellung ist fortlaufend gestiegen. Im Rahmen der Evaluierung der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste werden auch die Verfahrensstandards überprüft mit dem Ziel, mehr Termine durch bessere Steuerung zur Verfügung stellen zu können.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Kundenzufriedenheit Bürgerämter messen**

Seit Oktober 2020 finden Kundenbefragungen dauerhaft in allen 12 Bezirken gemeinsam mit dem Amt für Statistik Berlin-Brandenburg statt.

Die Gesamtzufriedenheit mit den Berliner Bürgerämtern erreichte im Jahr 2022 mit 80 (von 100) Punkten des Gesamt-Index weiterhin ein gutes Zufriedenheitsniveau. Zur Gesamtzufriedenheit trägt insbesondere der Service, d.h. die Betreuung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Anliegen-Bearbeitung, bei. Mit 93,75 (von 100) Punkten ist die Zufriedenheit mit dem Service im Jahr 2022 unverändert auf sehr hohem Niveau. Auch die Zufriedenheit mit der Wartezeit vor Ort ist mit 87,75 Punkten unverändert

hoch. Der Großteil der Kundinnen und Kunden werden -wie auch in den Vorjahren - innerhalb von 15 Minuten aufgerufen.

Das wichtigste Handlungsfeld bleibt das Terminangebot: 39,75 % der befragten Kundinnen und Kunden waren mit dem Terminangebot sehr zufrieden oder eher zufrieden. Dieser Wert ist gegenüber 2021 leicht gesunken. Mit der Terminvereinbarung insgesamt waren 58,25 % der befragten Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder eher zufrieden. Die Verbesserung des Terminangebots und der Zufriedenheit bleibt ein zentrales Anliegen des Senats.

Die aus den Befragungen gewonnen Daten werden in D:ASH überführt und regelmäßig mit bezirklichen Entscheidungsträgern ausgewertet. Die Befragung selbst wird regelmäßig wissenschaftlich evaluiert und ggf. an die Bedürfnisse angepasst.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter-Zufriedenheit Bürgerämter messen**

Seit dem Jahr 2022 erfolgt eine berlinweite regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragungen in den Bürgerämtern. Die aus den Befragungen gewonnenen Ergebnisse werden den Führungsebenen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Bürgerämtern präsentiert und gemeinsam Handlungserfordernisse abgeleitet.

Im Jahr 2022 ergab sich folgende Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berliner Bürgerämter:

Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit der Arbeit im Bürgeramt insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (57%). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten gerne für das Bürgeramt (70%) und haben Freude an der Arbeit (76%). Die Arbeit wird als interessant (83%) und abwechslungsreich wahrgenommen (77%). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich in ihren Fortbildungswünschen größtenteils unterstützt (60%). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit ihrer direkten Führungskraft insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (66%) fühlen sich von ihrer direkten Führungskraft anerkannt (75%) und größtenteils unterstützt (64%). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit der Zusammenarbeit im Team insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (66%) und meinen, die Zusammenarbeit im Team funktioniert sehr gut (80%). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über alle Informationen, um ihre Arbeit gut zu erledigen (56%). Allerdings wird die Wertschätzung niedrig eingeschätzt. Dabei wird die Wahrnehmung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Wertschätzung durch Anerkennung ihrer Arbeit durch die Landespolitik (5%), durch die Bezirkspolitik (14%) und die Bürgerinnen und Bürger (ebenfalls 14 %) gemessen. Störungsfreie Technik und effektive Hilfe bei technischen Störungen sind grundlegend für einen reibungslosen Arbeitsablauf. Diese werden aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in ausreichendem Maß bereitgestellt. Mit den Arbeitszeiten ist ein Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zufrieden (43%). Teilweise müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter länger arbeiten als geplant (22%). Das

Arbeitspensum hat sich für den Großteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den letzten 12 Monaten erhöht (84%). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen mit dem momentanen Arbeitspensum gut zurecht (56%). Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich müde, erschöpft und ausgelaugt nach einem Arbeitstag, ein Teil zufrieden und gut. Eine bessere technische Ausstattung, mehr Zeit pro Kunde, mehr Personal sowie ein besserer Informationsfluss bzw. Informationsaustausch könnten im Arbeitsalltag helfen. Der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden bereitet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern meist Freude (84%) und regelmäßig Kontakt zu Kundinnen und Kunden, für die sie gerne arbeiten (73%). Der Verzug von Kundenterminen setzt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter Druck (65%). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen Wartezeiten und Service ihres Standortes als überwiegend gut ein. Am ehesten bemängeln sie Warteraum und Beschilderung. Die Kundeneinschätzung ist jedoch in vielen Aspekten positiver. Die Änderungen im Rahmen der Verwaltungsvorschrift von April 2019 haben teilweise zu Verbesserungen im Arbeitsablauf geführt (68%).

Die Durchführung, Aufbereitung und Auswertung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter-Befragung erfolgt durch das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg im Auftrag der Senatskanzlei.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Zielvereinbarung Bürgerämter**

Die Zielvereinbarung Bürgerämter ist in Betrieb. Die Zielvereinbarung ist aufgrund der unterschiedlichen politischen Steuerung der Bezirke ein wesentliches Instrument, um ein einheitliches Handeln zusätzlich zur VV Monitoring und Steuerung mit den Bezirken zu erreichen. Sie wird zusätzlich durch die politische Erklärung der Bezirke und des Senats legitimiert, die das Dach über den fachlichen Zielvereinbarungen bildet.

Die Zielvereinbarung beinhaltet Steuerungsziele und Qualitätsstandards in den Steuerungsfeldern Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter-Perspektive und Wirtschaftlichkeit für die Jahre 2022/2023. Die Bezirke werden durch die schrittweise Näherung an die Zielwerte pro Steuerungsfeld gebildeten Indikatoren das vorrangige Ziel der Steigerung der Terminkapazitäten in den Bürgerämtern erreichen. Die Zielvereinbarung befindet sich im Stadium der Fortschreibung für den Doppelhaushalt 2024/2025.

**Die Maßnahme befindet sich in der Anwendung.**

### **III. Zusammenfassung**

Die Umsetzung der Empfehlungen aus dem Projekt 14-Tage-Ziel und die dauerhafte Durchführung des Programms Digitalisierung Bürgerdienste stellen die Weichen für die Erreichung des 14-Tage-Ziels und insgesamt für die Verbesserung der Servicequalität der Bürgerämter. Insbesondere die zuletzt getroffenen Maßnahmen, wie z.B. zusätzliche

Personalgewinnung und Öffnungszeitenenerweiterung, zeigen kurzfristig ihre Wirkung. Die nach der Organisationsuntersuchung in den Bürgerämtern ergriffenen Maßnahmen (z.B. Prozessoptimierung, Digitalisierung und Aufbau eines Dashboards für das kennzahlenbasierte Controlling) entfalten eine Langzeitwirkung.

Der Mix aus kurzfristigen und langfristigen Maßnahmen wird konsequent weiterverfolgt. Wir bitten, den Beschluss für das Jahr 2022 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 26.09.2023

Der Senat von Berlin

Kai Wegner

Regierender Bürgermeister