

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Dr. Kristin Brinker (AfD)

vom 09. November 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. November 2021)

zum Thema:

Arbeitsfähigkeit der Bürgerämter

und **Antwort** vom 23. November 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Nov. 2021)

Frau Abgeordnete Dr. Kristin Brinker (AfD)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10049
vom 09. November 2021
über Arbeitsfähigkeit der Bürgerämter

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

Vorbemerkung:

Der Senat hat zu den Fragen eins bis acht und elf die Berliner Bezirke um eine Stellungnahme gebeten. Die Frage neun konnte aus bei der SenInnDS vorhandenen Daten beantwortet werden. Zur Beantwortung der Frage zehn erfolgte eine Zuarbeit des Landesamtes für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten.

Vorbemerkung: Bezugnehmend auf die schriftliche Anfrage Drucksache 18 /10123 " Wartezeiten in Bürgerämtern" vom Dezember 2016¹.

1. Wie viele neue Stellen sind in den Berliner Bürgerämtern seit der Anfrage Drucksache 18/10123 neu geschaffen worden? Wie viele Mitarbeiter wurden neu ausgebildet und wie viele von den Ausgebildeten arbeiten heute noch in den Bürgerämtern? Bitte nach Bezirk tabellarisch auflisten.

Zu 1.:

Bezirksamt Mitte:

Seitdem wurden drei neue Stellen geschaffen. Ab 2022 können drei weitere Beschäftigungspositionen im Rahmen des Führerscheinpflichtumtausches besetzt werden. Insgesamt 31 neue Beschäftigte wurden seitdem in den Bürgeramtsstandorten (inkl. Back-Office und Flüchtlingsbürgeramt) neu ausgebildet. Bei 9 Beschäftigten handelt es sich um ehemalige Auszubildende des Bezirks (s. auch Frage 4). Von diesen Beschäftigten arbeiten 29 weiterhin im Bereich der Bürgerämter. Im Rahmen der Neu-einrichtung des Bürgeramtes in der Klosterstraße in 2021 wurden inkl. Leitung 23 bis Ende 2023 befristete Positionen geschaffen.

¹ <https://pardok.parlament-berlin.de/starweb/adis/citat/VT/18/SchrAnfr/s18-10123.pdf>

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Neue Stellen	7		4			
aus zusätzlichen Landesmitteln						15
Neu ausgebildet	2		4		9	
Wieviele Mitarbeitende arbeiten noch heute im Bürgeramt	1		4		8	

Bezirksamt Pankow:

Im Kapitel 3500 waren im Haushaltsplan 2016 78,75 Stellen, im Jahr 2021 waren im Haushaltsplan 88 Stellen verankert. Rechnerisch beträgt der Zuwachs 9,25 Stellen. Zur Ausbildungssituation in den Bürgerämtern (Teilfrage 2) werden in Pankow keine Daten erhoben.

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

Es sind keine Stellen seit 2016 in den Bürgerämtern neu geschaffen worden. Das Bezirksamt konnte im Rahmen einer Auszubildendenanschlussbeschäftigung von 2016 bis 2021 5 Mitarbeitende für eine Tätigkeit im Bürgeramt gewinnen, von denen aktuell mit Stichtag vom 15.11.2021 noch 2 Mitarbeitende im Bürgeramt tätig sind. Parallel wurden ebenso neue Mitarbeitende im Rahmen von Ausschreibungen gewonnen. Hier haben von 2016 bis 2021 19 neue Mitarbeitende ihren Dienst im Bürgeramt aufgenommen. Von diesen arbeiten aktuell noch 16 Mitarbeitende mit Stichtag vom 15.11.2021 im Bürgeramt.

Bezirksamt Spandau:

2016 sind 2,5 Stellen im Zusammenhang mit der wachsenden Stadt den Bürgerämtern zugeordnet worden. Bis zum 31.12.2016 war die Zielzahl des Personalabbaus einzuhalten. Das Bezirksamt hat sich angesichts der Umstände - absehbar Renten- und Pensionsbeginn von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie der jeweiligen Arbeitssituation in den Bürgerämtern - mit zeitlich befristeten Stellen, beholfen, deren Finanzierung durch das Amt für Bürgerdienste sichergestellt werden konnte.

2016 - 4,25 VZÄ für 2 Jahre befristet (2016 - 2018) - dauerhafte Entfristung ab 2018 (Bezirksentscheidung)

2019 - 4 VZÄ für 2 Jahre befristet (2019 - 2021)

2020 - 1 VZÄ für 1,5 Jahre zeitlich befristet (2020 - 2021)

2021 - 5 VZA bisher bis Dezember 2021 zeitlich befristet, derzeit Prüfung, ob Finanzierung für die nächsten 2 Jahre möglich.

Alle bis 2019 eingestellten Zeitkräften konnten im Laufe der Zeit aufgrund des demografischen Wandels und der aus anderen Gründen entstandenen Personalfuktuation dauerhaft untergebracht werden. Die Anzahl der dauerhaft in den Bürgerämtern beschäftigten Mitarbeitenden hat sich jedoch lediglich um die o.g. 2,5 Stellen (2016) erhöht. Es wurden seit 2016 insgesamt 27 Personen in der Aufgabenerledigung Bürgeramt geschult und ausgebildet, davon sind 20 Personen weiterhin im Bürgeramt beschäftigt, die anderen Personen haben sich beruflich weiterentwickelt.

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Teil-Frage 1: 7 Stellen

Teil-Frage 2: Es wurden aufgrund der hohen Fluktuation seit 2018 insgesamt 27 Dienstkräfte neu ausgebildet und davon arbeiten heute noch 19 Dienstkräfte im Bürgeramt.

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Seit Dezember 2016 sind knapp 12 neue Stellen in den Bürgerämtern Tempelhof-Schöneberg geschaffen worden. 53 Kolleginnen und Kollegen sind in diesem Zeitraum neu ausgebildet worden. Von diesen arbeiten mit Stand heute noch 39 im Fachbereich.

Bezirksamt Neukölln:

Es wurden keine neuen Stellen im Bürgeramt Neukölln geschaffen, aber es wurden auch keine Stellen eingespart. Das Bürgeramt Neukölln hatte im Januar 2017 insgesamt 69 VZÄ inklusive aller Führungskräfte und auch im Januar 2021 ist die Anzahl der VZÄ identisch. Seit April 2020 werden zwei Sachbearbeitende im Pandemiestab eingesetzt. Im Oktober 2020 ist eine Beschäftigungsposition zur Bereinigung des Melderegisters in Abordnung von SenInnDS hinzugekommen. Die sechs Beschäftigungspositionen aus dem Rekrutierungsservice SenInnDS im März (5) und April (1) 2021 sind aus unbesetzten Stellen finanziert worden. Ab September 2021 bis 31.12.2021 wurden zwei Beschäftigungspositionen in Neukölln geschaffen als Soforthilfe zur Terminsteigerung aus Mitteln von Senatsverwaltung für Finanzen; es wurde jeweils am 1.9. und am 15.9. eine Mitarbeitende neu eingestellt. Das Bürgeramt Neukölln ist jedoch – wie viele andere Verwaltungsbereiche auch – einer hohen Personalfuktuation unterworfen, da es ein Überangebot von attraktiven höherwertigen Stellen in der Berliner Verwaltung gibt, hinzu kommen Gründe um näher am Wohnort zu arbeiten, bessere Arbeitszeiten oder Angebote von HomeOffice wahrnehmen zu können. Eine Aufstellung, wie viele Mitarbeitende in den letzten fünf Jahren ausgebildet wurden oder davon noch im Bürgeramt tätig sind, gibt es nicht.

Bezirksamt Treptow-Köpenick:

Im BA Treptow-Köpenick sind im November 2020 fünf neue Stellen für die Bürgerämter aus dem eigenen Budget eingerichtet worden. Die neuen Mitarbeitenden wurden in den eigenen Bürgerämtern und durch entsprechende Schulungen der VAK und des LABO ausgebildet. Alle Dienstkräfte befinden sich nach heutigem Stand noch im Beschäftigungsverhältnis im Fachbereich Bürgerämter.

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Im Bezirk Marzahn-Hellersdorf entwickelten sich die Stellen laut Stellenplan in dem Fachbereich Bürgerämter wie folgt:

Jahre	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Stellen FB BüA	41,5	41,5	41	41	42	49

Seit Januar 2017 wurden im Fachbereich Bürgerämter 27 Mitarbeitende eingearbeitet, von denen heute noch 19 in einem Bürgeramt in Marzahn-Hellersdorf tätig sind.

Bezirksamt Lichtenberg:

Vor Kurzem erhielten die Lichtenberger Bürgerämtern 3 Stellen aus der Führerscheinoffensive. Einen weiteren Stellenaufwuchs gab es nicht. Im benannten Zeitraum wurden 40 Mitarbeitende in den Bürgerämtern neu ausgebildet bzw. befinden sich derzeit in Ausbildung. Davon sind noch 28 in den Bürgerämtern im Einsatz.

Bezirksamt Reinickendorf:

Seit 1/2017 wurde eine VZÄ zusätzlich geschaffen. Voraussichtlich zum 1.1.2022 werden drei weitere VZÄ verfügbar sein. Es wurden 28 Mitarbeitende ausgebildet bzw. angelernt, von denen 19 heute noch in den Bürgerämtern beschäftigt sind.

2. Wie hat sich die Anzahl der Mitarbeiter in den Bürgerämtern seit 2016 entwickelt. Bitte nach Bezirk tabellarisch auflisten.

Zu 2.:

Bezirksamt Mitte:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
83	82	88	85	86*	98*

Die Zahlen enthalten jeweils auch Führungskräfte und die Beschäftigten im Flüchtlingsbürgeramt.

* 2020: enthalten sind zusätzlich befristet Beschäftigte für die Melderegisterbereinigung (Zensus)

* 2021: enthalten sind zusätzlich befristet Beschäftigte für die Melderegisterbereinigung (Zensus), befristet Beschäftigte aus dem Rekrutierungsservice sowie befristet Beschäftigte aus dem Bürgeramt Klosterstraße

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
65,25	66,25	75,75	73,75	70,25	69,25*

* 2021: zusätzlich 15 befristet Beschäftigte

Bezirksamt Pankow:

Siehe Frage 1

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

2016*	2017*	2018*	2019*	2020*	2021*
67,480	66,480	65,031	64,031	63,435	63,435

* Stichtag: jeweils 15.11.

Bezirksamt Spandau:

Die Anzahl der Mitarbeitenden im Bürgeramt hat sich seit Dezember 2016 (Einsparvorgabe) von 32,65 VZÄ auf 39,4 VZÄ dauerhaft erhöht.

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf:

Die Anzahl der Dienstkräfte hat sich dahingehend entwickelt, dass es im Dezember 2016 58 Dienstkräfte gab und im November 2021 65 Dienstkräfte in den Bürgerämtern gibt.

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Die Anzahl der besetzbaren Stellen hat sich seit 2016 von 51,68 auf 63,4 Vollzeit-äquivalente erhöht.

Bezirksamt Neukölln:

Siehe Antwort zu Frage 1., es ist bei 69 VZÄ geblieben, aber es sind Beschäftigungspositionen dazu gekommen.

Bezirksamt Treptow-Köpenick

Anzahl der Sachbearbeitenden (incl. HSB ohne Leiter) in Treptow-Köpenick in VZÄ:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
27,75	37,47	36,39	28,42	32,52	39,41

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Mitarbeitende BüÄ:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
40	44	42	40	42	42

Die Anzahl der Mitarbeitenden ergibt sich nach Kostenstellenzuordnung der Mengenauswertung im Monat Dezember des jeweiligen Jahres. Im Jahr 2021 ist der Auswertungsmonat September. Die Anzahl der Mitarbeitenden berücksichtigt auch die von der Senatsverwaltung für Finanzen in den Jahren 2015 und 2016 zugewiesenen Beschäftigungspositionen.

Bezirksamt Lichtenberg:

Mitarbeitende in den Lichtenberger Bürgerämtern einschließlich Backoffice:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
62	62	61	63	66	67

Bezirksamt Reinickendorf:

Mitarbeitende in VZÄ:

2016	2017	2018	2019	2020	2021
31,55	34,42	33,21	34,90	37,75	33,75

3. Wie viele Mitarbeiter in den Bürgerämtern haben von der Nutzung des Home-Office Gebrauch gemacht? Bitte nach Bezirk tabellarisch auflisten.

Zu 3.:

Bezirksamt Mitte:

Im Front-Office-Bereich der Bürgerämter ist eine Nutzung des Home-Office aufgrund der Aufgabenstellung nicht möglich. Aus dem Back-Office der Bürgerämter wurde bislang von 7 Beschäftigten die Möglichkeit des Home-Office (sowohl alternierende Telearbeit als auch mobiles Arbeiten) genutzt. Ein Ausbau der Home-Office-Möglichkeiten ist nach Bereitstellung entsprechender Technik geplant.

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

Es ist keine Home-Office-Möglichkeit für Mitarbeitende der Bürgerämter vorhanden.

Bezirksamt Pankow

4 Mitarbeitende sind im Home-Office.

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

Eine vollständige Arbeitsfähigkeit im HomeOffice ist für die Mitarbeitenden der Bürgerämter nicht gegeben.

Bezirksamt Spandau:

Bis zu 5 Mitarbeitende aus dem sind im HomeOffice, jedoch abwechselnd. Maximal 3 gleichzeitig.

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf:

Keine Dienstkraft im Bürgeramt hat von der Nutzung des „Home-Office“ Gebrauch gemacht, da eine Bearbeitung von Dienstleistungen aus der Ferne aufgrund persönlicher Vorsprache nicht möglich ist.

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Mitarbeitende in der Publikumsbedienung haben der Natur der Sache nach keine Möglichkeit, die Arbeit mobil zu erledigen. Lediglich in einigen wenigen Bereichen im Fachbereich, z.B. Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten, ist die Arbeit im sogenannten Home-Office möglich.

Bezirksamt Neukölln:

In Neukölln haben nur 2 Mitarbeitende im Mai und Juni 2021 zur Prüfung der Unterstützungsunterschriften an 14 bzw. 3 Arbeitstagen das Home-Office mit einem Laptop aus dem mobilen Bürgeramt genutzt, weil sonst alle Sachbearbeitenden vor Ort für die Kernaufgaben benötigt werden.

Bezirksamt Treptow-Köpenick:

Alle Mitarbeitenden im Fachbereich Bürgerämter haben von der Nutzung des Home-Office Gebrauch gemacht.

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Im Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf waren zwei Mitarbeitende des Fachbereiches Bürgerämter im HomeOffice tätig.

Bezirksamt Lichtenberg:

Die Mitarbeitenden in den Lichtenberger Bürgerämtern konnten und können nicht vom Homeoffice Gebrauch machen.

Bezirksamt Reinickendorf:

2 Mitarbeitende waren im HomeOffice.

4. Wie viele Auszubildende wurden seit 2016 eingestellt? Bitte nach Bezirk tabellarisch auflisten.

Zu 4.:

Die Berliner Bürgerämter begründen keine eigenständigen Ausbildungsverhältnisse – es können daher keine Angaben für die Bürgerämter gemacht werden.

5. Wie hat sich die Ausbildungspauschale seit 2016 entwickelt?

Zu 5.:

Der Begriff der Ausbildungspauschale ist in den Bezirken nicht gebräuchlich – es können daher keine Angaben gemacht werden.

6. Laut einem Bericht der BZ² wurde das Ausbildungs-Bürgeramt zu einem der beliebtesten Bürgerämter Deutschlands gewählt. Neben Kreuzberg soll ein weiteres in Lichtenberg eingerichtet werden. Wie weit sind hier die Planungen? Gibt es weitere Planungen für Ausbildungs-Bürgerämter in weiteren Berliner Bezirken? Wenn nicht, warum nicht?

Zu 6.:

Bezirksamt Mitte:

Die Kapazitäten des Bürgeramtes des Bezirksamtes Mitte von Berlin sind bereits ausgelastet, da es bereits über 4 Bürgeramtsstandorte, 1 Flüchtlingsbürgeramt und 1 umfangreiches Back-Office verfügt.

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

Neben dem bestehenden Ausbildungsbürgeramt gibt es im Bezirk keine Planungen für weitere dieser Art.

Bezirksamt Pankow:

Pankow plant derzeit keine Einrichtung eines Ausbildungs-Bürgeramtes. An allen Standorten wird regelmäßig ausgebildet. Diese Nachwuchskräfte bewerben sich fast alle, falls vorhanden, auf freie Stellen im Fachbereich Bürgeramt.

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

Im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf besteht ebenfalls die Absicht der Installation eines Ausbildungs-Bürgeramtes. Derzeit scheitert die Einführung an nicht vorhandenen Räumlichkeiten.

Bezirksamt Spandau:

Ein Ausbildungsbürgeramt ist nicht in Planung, da keine Notwendigkeit hierfür gesehen wird

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf:

Ein Ausbildungsbürgeramt plant Steglitz-Zehlendorf nicht. Die Raumsituation des Bezirks lässt solch eine Überlegung nicht zu und es fehlt auch an finanziellen Mitteln für das Personal.

² <https://www.bz-berlin.de/berlin/friedrichshain-kreuzberg/wo-azubis-buergeramt-machen-da-laeufts-auch>

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Tempelhof-Schöneberg hat seit Januar 2015 ein eigenes Ausbildungsbürgeramt.

Bezirksamt Neukölln:

Im Bürgeramt Neukölln werden im laufenden Jahr ca. 10-12 Verwaltungsfachangestellte für 4-6 Monate ausgebildet. Hinzu kommen 3-5 Praktikanten von Umstellungsprojekten auf dem 2. Bildungsweg oder anderen Bereichen, um diesen Personenkreis nach der Ausbildung für die dauerhafte Tätigkeit im öffentlichen Dienst bzw. des Bezirksamtes Neukölln und vor allem der Bürgerämter zu gewinnen. Somit sind alle Standorte des Bürgeramtes Neukölln als „Ausbildungsbürgeramt“ anzusehen und die Ausbilder/innen der Standorte haben auch gemeinsam ein Ausbildungsleitfaden erarbeitet und treffen sich im Jahr um Änderungen oder Verbesserungen zu besprechen. Die Sachbearbeitenden, die ausbilden erhalten auch spezielle Fortbildungen und das Bürgeramt Neukölln hat zurzeit sieben Ausbilder/innen. Aufgrund der positiven Erfahrungen aus diesem Konzept ist das „Ausbildungsbürgeramt“ zurzeit keine Option für Neukölln. Des Weiteren ist die Termintaktung hier auch eine andere und somit würde man dann weniger Termine anbieten.

Bezirksamt Treptow-Köpenick:

Aufgrund mangelnder Platzkapazitäten sind derartige Planungen nicht vorgesehen.

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Im Bezirk Marzahn-Hellersdorf gibt es derzeit keine Planungen zur Einrichtung eines Ausbildungs-Bürgeramtes.

Bezirksamt Lichtenberg:

Wegen der umfangreichen Vorbereitungen für die diesjährige Wahl im September 2021 ruhten die Vorbereitungen für das Ausbildungsbürgeramt im Bezirk Lichtenberg. Im neuen Jahr werden die Arbeiten wiederaufgenommen.

Bezirksamt Reinickendorf:

Im Bezirk Reinickendorf gibt es keine Planungen zur Einrichtung eines Ausbildungs-Bürgeramtes. In Reinickendorf wird die praxisnahe Vorbereitung auf alle Tätigkeiten favorisiert. So ist der neue Mitarbeitende schneller in die komplette Publikumsbedienung zu integrieren.

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

Zu 7.:

Bezirksamt Mitte:

Bei den Vorzugsterminen liegt die die Quote der Nicht-Erschienenen bei 10 -12 %, bei den restlichen Terminen bei 15 - 17 %.

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

Im Durchschnitt 20 – 25 %.

Bezirksamt Pankow:

Die aktuelle Quote beträgt in Pankow 9,71 %. Diese Termine werden den vorsprechenden Notfallkunden zur Verfügung gestellt.

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

Die Quote der nicht wahrgenommenen Termine wird im Bürgeramt Charlottenburg-Wilmersdorf nicht erfasst.

Bezirksamt Spandau:

In den Monaten September und Oktober 2021 lag die Nichterscheinendenquote in Spandau im Mittel bei 17,6 %.

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf:

Im gesamten Jahr 2021 lag die Nichterscheinendenquote in Steglitz-Zehlendorf im Mittel bei 19,0 %.

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Die Nichterscheinendenquote beträgt für den Zeitraum Januar-Oktober 2021 für alle drei Bürgeramtsstandorte in Tempelhof-Schöneberg ca. 18 %.

Bezirksamt Neukölln:

Im Oktober 2021 sind von 14.440 Terminbuchungen 2.747 Terminkunden nicht erschienen und somit nur 11.693 Termine wahrgenommen worden, das ist ein Prozentsatz von 23 %. Es wurden aber insgesamt 17.983 Kunden mit 19.396 Dienstleistungen bedient, da in Neukölln für die Abholung von Dokumenten kein Termin benötigt wird, sondern man innerhalb der Sprechstunde spontan vorbeikommen kann.

Bezirksamt Treptow-Köpenick:

Im Monaten November 2021 lag die Nichterscheinendenquote in Treptow-Köpenick im Mittel bei 17,6 %.

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Im Monaten November 2021 lag die Nichterscheinendenquote in Marzahn-Hellersdorf im Mittel bei 24,6 %.

Bezirksamt Lichtenberg:

Die durchschnittliche Nichterscheinendenquote lag im Oktober 2021 bei 18 Prozent. Zwischen den einzelnen Bürgeramtsstandorten schwankt sie zwischen 11,09 Prozent und 23,89 Prozent.

Bezirksamt Reinickendorf:

Vom 1. Januar 2021 bis heute 21,67 %. Im November 2021 aktuell 23,57 %

8. Wie viele mobile Bürgerämter werden aktuell in Berlin eingesetzt? Wie viele sind für das Jahr 2022 und Folgejahre vorgesehen?

Zu 8.:

Das Bürgeramt im Bezirk **Neukölln** hat zwei „mobile“ Bürgerämter mit jeweils zwei Arbeitsplätzen bzw. „Koffern“ in den Standorten Alt-Buckow 16 und Alt-Rudow 60. Aufgrund der Pandemie sind diese Standorte geschlossen, werden aber hoffentlich im Jahr 2022 wieder in Betrieb genommen werden können.

Das Bürgeramt im Bezirk **Charlottenburg-Wilmersdorf** prüft die Einführung von ein bis zwei mobilen Bürgerkoffern im Jahr 2022.

Das Bezirksamt **Lichtenberg** verfügt über ein mobiles Bürgeramt. Wegen der zu beachtenden Abstands- und Hygieneregulungen können aber nicht alle Einrichtungen in dem Umfang genutzt werden, wie vor der Pandemie.

In **Treptow-Köpenick** werden derzeit in individuellen Absprachen Haustermine vereinbart. Die Vorgehensweise wird der aktuellen pandemischen Situation angepasst.

Reinickendorf hat derzeit 3 mobile Einheiten im Einsatz mit derzeit monatlich ca. 3.000 Kunden. Sobald die neuen MoBüD-Koffer geliefert werden, soll die Anzahl der Einheiten weiter gesteigert werden.

In den anderen Bezirken sind mobile Bürgerämter nicht im Einsatz und auch nicht geplant.

9. Bitte schildern Sie die Entwicklung des Terminangebotes seit Beginn der "Corona-Pandemie" bis heute. Wie hoch ist der Bearbeitungsstau?

Zu 9.:

Die Terminzahlen haben sich seit Januar 2020 wie folgt entwickelt:

Monat / Jahr	Anzahl Terminbuchungen	Monat / Jahr	Anzahl Terminbuchungen
1 / 2020	131.916	1 / 2021	104.704
2 / 2020	118.401	2 / 2021	104.833
3 / 2020	115.376	3 / 2021	124.421
4 / 2020	86.390	4 / 2021	114.925
5 / 2020	56.595	5 / 2021	116.626
6 / 2020	93.288	6 / 2021	140.345
7 / 2020	105.823	7 / 2021	150.298
8 / 2020	108.510	8 / 2021	146.441
9 / 2020	129.459	9 / 2021	146.961
10 / 2020	132.577	10 / 2021	145.804
11 / 2020	131.734		
12 / 2020	120.620		

Der Rückstau an Terminen für Dienstleistungen der Berliner Bürgerämter kann nicht valide beziffert werden, da der tatsächliche Bedarf an termingebundenen Dienstleistungen nicht gemessen werden kann. Seit dem 01.08.2020 wird das vorhandene Terminangebot als Reaktion auf die pandemiebedingten Auswirkungen und Kontaktbeschränkungen auf die gesetzlich vorgeschriebenen Dienstleistungen konzentriert (sog. Kerndienstleistungen). Dies sind Dienstleistungen aus dem Melde-, Personal-, Pass und Fahrerlaubniswesen, für die im Verhältnis mehr Termine angeboten werden (sog. Vorzugstermine). Weitere Dienstleistungen werden, soweit möglich, vorrangig schriftlich bearbeitet (z.B. berlinpass oder Führungszeugnisse).

10. Welche Verbesserungen wurden im Digitalbereich mit welchen Folgen seit 2016 in den Bürgerämtern eingeführt?

Zu 10.:

2016: Online Möglichkeit zur Beantragung von Briefwahlunterlagen und zur Meldung von Wahlhelfenden

Durch die Möglichkeit der Onlinebeantragung wurde ein weiterer papierloser Zugangsweg geschaffen. Die Daten können automatisiert weiterverarbeitet werden.

2017: Erstantrag online für Bewohnerparkausweise (VOIS-PAM)

Durch die Möglichkeit der Online-Antragstellung entfällt die Terminvorsprache in den Bürgerämtern, Daten werden automatisiert übernommen und Kosten direkt eingezogen. Dies führt zu deutlichen Zeitersparnisse im Prozess.

2017: Einführung des Votemanagers zur Erfassung der Wahllokale und Wahlhelfende

Durch diese Automatisierung und Standardisierung entstehen erleichterte Bearbeitungsprozesse.

2018: Anbindung des Basisdienstes Servicekonto Berlin und Basisdienst ePayment

Durch die Anbindung entfällt die Erstellung von Kostenbescheiden. Im Rahmen der Online-Beantragung erfolgt bereits die Bezahlung, der Vorgang kann dann abschließend bearbeitet und entschieden werden.

2018: Einrichtung und Nutzung des VMS (Vorausgefüllter Meldeschein)

Melddaten können aus anderen Behörden automatisiert übernommen werden. Hierdurch wird die Bearbeitung in den Bürgerämtern durch Zeitersparnisse erleichtert.

2018/2019: Einführung des Moduls zur Erfassung von Schöffen und Richtern

Ein Modul zur einheitlichen Erfassung der Ehrenamtlichen Richter und Schöffen ist in Betrieb genommen. Prozessverbesserungen und automatisierte Mitteilungen entlasten die Bürgerämter bei der Bearbeitung.

2019: Einführung Online Statusabfrage Pass PA

Durch die Online-Statusabfrage entfallen Nachfragen in den Bürgerämtern zum Abholtermin.

2019: Automatisierte Siegelung von Wahlscheinen

Durch die automatisierte Siegelung entfällt das händische Siegeln, die Wahlscheinerstellung erfolgt medienbruchfrei.

2020: Einführung des VOIS-Moduls zum elektronischen Übertrag der Aufenthaltstitel
Durch die Einführung wurde die Umstellung der gesetzlich vorgeschriebenen Erstellung von elektronischen Aufenthaltstiteln sichergestellt, ohne dass in den Bürgerämtern hierzu ein weiteres IT-Fachverfahren aufgerufen werden muss. Die Bearbeitung erfolgt im bereits eingesetzten Verfahren VOIS, es kann der bereits für den nPA eingesetzte Änderungsterminal verwendet werden.
Synergien durch einheitliche Handhabung und Rechtssicherheit.

2020: Verbesserung der automatisierten Ermittlung der Bewohnerparkausweiszahlen für die Bezirke mittels Verbesserung der Vorgangstatistik
Hierdurch erfolgt der Wegfall der manuellen Zählweise für die Bezirke sowie die Herstellung einer Einheitlichkeit und Revisionsicherheit.

2020: automatisierte Verarbeitung von Mitteilungersuchen
Ein Webservice zum Abgleich und Eintragung von Melderegisterdaten ist geschaffen worden. Hier kommt es zu einer Reduzierung der Papiermitteilungen aus den bezirkliche Jugendämtern in Richtung Bürgerämter hinsichtlich der manuellen Eintragung von Mitteilungersuchen zu Veränderungen der Meldedaten des Kundenstamms.

2021: Einführung einer Schnittstelle zur gesetzlich vorgeschriebenen zertifizierten technischen Sicherheitseinrichtung (TSE) für die die Gebührenkassen nutzenden Bezirke
Hierdurch entstehen Synergien und eine Entlastung der Bürgerämter, um ein rechts-sicheres Verfahren zu gewährleisten.

2021: Ausweitung von ePayment auf die Nutzung von Paypal für den Online Beantragung Meldebescheinigung.
Weitere Erhöhung der Akzeptanz der Online-Dienstleistung durch Erweiterung der Bezahlungsmöglichkeit.

2021: Einführung des VOIS-Moduls für die elektronische Identitätskarte (eID-Karte) für EU Bürger
Durch die Einführung ist die Erbringung dieser neuen Dienstleistung in den Bürgerämtern sichergestellt, ohne dass in den Bürgerämtern ein hierzu ein weiteres IT-Fachverfahren aufgerufen werden muss. Die Bearbeitung erfolgt im bereits eingesetzten Verfahren VOIS, es kann der bereits für den nPA eingesetzte Änderungsterminal verwendet werden. Synergien durch einheitliche Handhabung.

2021: Einführung der einfachen Online-Meldebescheinigung
In 2021 Nutzung von Paypal für den Online Beantragung Meldebescheinigung. Die Online-Dienstleistung erfolgt in ausschließlicher Zuständigkeit des LABO, Vorsprachen in den Bürgerämtern zur Ausstellung einer einfachen Meldebescheinigung werden entbehrlich. Seit Inbetriebnahme dieser Dienstleistung durch das LABO im Februar 2021 wurden bereits ca. 33.000 Meldebescheinigungen erstellt.

11. Wie hoch ist der Stand der Beschwerden über die Arbeit der Berliner Bürgerämter (bitte nennen sie die 5 häufigsten Beschwerdegründe) und wie wird versucht, Abhilfe zu schaffen?

Zu 11.:

Bezirksamt Mitte:

In der Reihenfolge:

1. Keine Termine in den BüÄ
2. Schlechte Erreichbarkeit der Service-Nr. 115
3. Bearbeitungsstand schriftlicher oder online-Anträge

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg:

Beschwerden im Fachbereich Bürgerämter:

2017 – Beschwerden Bürgerämter insgesamt 38

Anzahl	Grund
11	Verhalten der Bearbeitenden, Unfreundlichkeit, fehlerhafte Beratung
8	Bewohnerparkausweise – Dauer der Bearbeitung, Verfahrensweise bei der Antragsbearbeitung, Sprechzeiten
7	Auskünfte aus dem Melderegister – Bescheinigung nicht erhalten, Fehler in der Bescheinigung
7	Terminvergabe (5) und Aufrufsystem (2)
5	wegen des Diebstahls der fertigen Ausweisdokumente durch den Einbruch im Bürgeramt 3

2018 – Beschwerden Bürgerämter insgesamt 41

Anzahl	Grund
14	Verhalten der Bearbeitenden (auch telefonisch), Vorwurf von fehlerhafter Arbeitsweise (Dienstaufsichtsbeschwerden) Vorwurf Diskriminierung
27	sehr gemischt (Übertragung von Aufenthaltstiteln, Abmeldung von Amts wegen, Terminvergabe, Bußgeld, OWIG-Verfahren etc.)

2019 – Beschwerden Bürgerämter insgesamt 45

Anzahl	Grund
14	Verhalten der Bearbeitenden, Bearbeitungsweise
11	Bewohnerparkausweise – Dauer der Bearbeitung, Verfahrensweise bei der Antragsbearbeitung, Sprechzeiten, Ablehnung von Anträgen, Gebührenhöhe
9	Bearbeitung im Rahmen des Passwesens (Anforderung von Unterlagen, z.B. aktuelles Passfoto, Sorgerechterklärungen etc.)
6	Abmeldung von Amts wegen (wird als falsch bezeichnet), Auskunft aus dem Melderegister – nicht erhalten, Bearbeitungsdauer
5	Durch den Einbruch und Diebstahl der fertigen Ausweisdokumente im BüA 3 verursacht

2020 – Beschwerden Bürgerämter insgesamt 53

Anzahl	Grund
18	Keine Termine zur persönlichen Vorsprache (Beantragung Personalausweis, Reisepass, Anmeldung, Ummeldung, Berlinpass usw.)
7	Bewohnerparkausweise – Dauer der Bearbeitung, Verfahrensweise bei der Antragsbearbeitung, neue Parkraumbewirtschaftungszone

28	sehr gemischt (Ummeldung Kind ohne Zustimmung des anderen Elternteils, Bußgeld, OWIG-Verfahren, Einhaltung der Hygieneregeln durch Auskunftsassistent, mehrere Beschwerden wurden falsch adressiert und von hier weitergeleitet)
----	--

2021 – Beschwerden Bürgerämter insgesamt 111 – Stand 16.11.2021

Anzahl	Grund
23	Keine Termine zur persönlichen Vorsprache (Beantragung Personalausweis, Reisepass, Anmeldung, Ummeldung, Berlinpass usw.)
10	Verhalten der Bearbeitenden (auch telefonisch), Vorwurf von fehlerhafter Arbeitsweise (Dienstaufsichtsbeschwerden), Vorwurf Diskriminierung
6	Führungszeugnis beantragen; Führungszeugnis nicht zugestellt
72	Sehr gemischt: z.B. Ablehnung Berlinpass (3), Abmeldung von Amts wegen (2), Ummeldung Kind ohne Zustimmung des anderen Elternteils (2), Gebühr Reisepass ab 01.01.21 (2), Bußgeld, OWIG-Verfahren, Einhaltung der Hygieneregeln durch Mitarbeitende und Wachschutz usw.

Umgang mit Beschwerden

Jede Beschwerde wird eingehend geprüft und Stellungnahmen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der zuständigen Leitung eingeholt.

Bei Beschwerden allgemeiner Art wird die Stellungnahme der Fachbereichsleitung eingeholt.

In den Bürgerämtern finden regelmäßig Schulungen zu fachlichen Themen und zum Umgang mit Kundinnen und Kunden statt. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Ausbildungsbürgeramt auf den Einsatz in den anderen Bürgerämtern vorbereitet.

Beschwerden werden in den Dienstbesprechungen ausgewertet und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Fehler hingewiesen.

Beschwerden werden zum Anlass genommen, Prozesse zu optimieren.

Jede Beschwerde wird individuell beantwortet und wenn erforderlich, werden rechtliche Hintergründe erläutert.

Ebenso werden Hinweise zu weiterführende Informationen gegeben (z.B. Zuständigkeiten, Möglichkeiten, das Anliegen zu klären usw.).

Wenn die Möglichkeit besteht, wird gemeinsam mit dem Fachbereich eine individuelle Lösung für die Bürgerin oder den Bürger angeboten.

Bezirksamt Pankow:

- keine Terminvermittlung durch die 115
- Termin wird durch Info / Backoffice vergeben
- keine Erreichbarkeit der 115 / unfreundliches Verhalten
- Meldung an 115 erfolgte öfters
- zu lange Vorschaltung (8 Wochen)
- 28-Tages Schiene in VZ

Insgesamt ist die Beschwerdelage sehr gering, es geht eher um die schlechte Terminvermittlungslage der 115.

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf:

Die häufigsten Beschwerden betreffen mit Abstand die Terminverfügbarkeit. Häufiger gibt es auch Beschwerden über die interne Ämterkommunikation des Landes Berlin (bspw. Jugendamt mit Bürgeramt).

Bezirksamt Spandau:

Erreichbarkeit der 115.

Dem Beschwerdeführer wird erklärt, dass die 115 eine Service-Hotline für alle Berliner Behörden ist. Sie erteilt Auskünfte und bucht Termine zu den verschiedensten Anliegen. Somit ist diese Hotline sehr stark frequentiert.

Fehlende Terminverfügbarkeit: Individuelle Lösungen werden gefunden.

Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf:

In den ersten vier Monaten des Jahres 2021 gingen in Steglitz-Zehlendorf insgesamt um die 20 Beschwerdevorgänge ein. Daran schloss sich eine vorsommerliche Hochphase im Mai und Juni mit jeweils bis zu monatlich 25 Beschwerden an. Seit Juli 2021 ist das Beschwerdeaufkommen auf monatlich 8 gesunken. Rund 90 % aller Beschwerden beziehen sich auf das nicht ausreichende Terminangebot und die schwierige Buchungslage bzw. das Warteschlangenmanagement der Behördenhotline D 115. Die restlichen 10 % Beschwerden resultieren aus Unzufriedenheit über die (in der Regel rechtlich einwandfreien) behördlichen Entscheidungen.

Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg:

Im Jahr 2021 gab es 24 schriftlich eingereichte Beschwerden für den Bereich Bürgerämter. Davon bezogen sich zehn auf die Terminvergabe in den Berliner Bürgerämtern, zehn hatten rein fachliche Inhalte. Die übrigen vier bezogen sich auf das Verhalten einzelner Mitarbeitende_r oder Sonstiges.

Bezirksamt Neukölln:

Die Beschwerdelage im Vergleich zu der Anzahl der monatlichen Kunden (17.983) ist mehr als gering.

Es wird bemängelt, dass die Bürgerämter nicht ausreichend Termine für alle Dienstleistungen anbieten und nur die Kernaufgaben Anmeldung, Pass- und Ausweisbeantragung und Führerscheinumtausch bevorzugt werden. Auch bei den anderen 55 Dienstleistungen ist ein Rückstau in der Pandemie entstanden, der dadurch weiter zunimmt.

Eine Abhilfe ist nur zeitweise durch mehr Personal (BePos) zu erreichen und/oder durch Aufgabenkritik und Rückverlagerung von Aufgaben an das LEA (eATs) und an das LABO (Führerschein- und KfZ-Angelegenheiten), aber diese Dienststellen schickt man lieber ins HomeOffice. Das 14 Tage-Ziel z.B. könnte durch die Verringerung des Vorausbuchungszeitraumes auf 13 Tage und dadurch zusätzlich die Nichterscheinungsquote verringert werden.

Bezirksamt Treptow-Köpenick:

Ca. 2 – 3 Beschwerden in der Woche sind in unserem Bezirk zu verzeichnen.

Die häufigsten Beschwerdegründe:

- Terminverfügbarkeit
- Persönliche Kontaktaufnahme aufgrund der Pandemie
- Erreichbarkeit

- Freundlichkeit
- Bearbeitungsdauer
- Wartezeiten.

Um die Terminkapazitäten zu erhöhen, wurde die Sprechstundenanzahl von 33,5 auf 36 Stunden erhöht und es wird zusätzlich eine Samstagsprechstunde (monatlich 2x) angeboten. Um die Erreichbarkeit zu erhöhen, die Bearbeitungsdauer und die Wartezeiten zu verringern, muss perspektivisch der Personalschlüssel erhöht werden. Zum Thema „Freundlichkeit“ werden laufende Weiterbildungen, auch Inhouse-Veranstaltungen, für unsere Dienstkräfte angeboten. Weiterhin ist die Allzuständigkeit in den Berliner Bürgerämtern zu überdenken und darüber hinaus ist die Zuordnung der einzelnen Dienstleistungen zu zentralisieren (Beantragung eines Führerscheins im Führerscheinbüro, Zulassungsangelegenheiten in der Zulassungsstelle usw.).

Bezirksamt Marzahn-Hellersdorf:

Mit Einstellen der bezirklichen Telefon-Hotline und des ausdrücklichen Hinweises auf die Terminbuchungsmöglichkeit per E-Mail war ein deutlicher Rückgang des Beschwerdeaufkommens zu verzeichnen – aktuell ist das Beschwerdeaufkommen sehr gering. Hauptsächliche B4schwerdegründe:

- Fehlende Terminkapazitäten
- Nichterreichbarkeit des Bürgertelefons (030) 115
- Gebührenhöhe

Bis zum 12.11.2021 wurde auf den Internetseiten der Bürgerämter auf die Möglichkeit der Terminbuchung per E-Mail hingewiesen, was monatlich zu ca. 4.500 elektronischer Terminanfragen führte. Diese E-Mailanfragen wurden in der Regel innerhalb von zwei Arbeitstagen mit einem Terminvorschlag beantwortet. Seit dem 15.11.2021 wird auf diese Möglichkeit nicht mehr aktiv auf den Internetseiten der Bürgerämter hingewiesen, um künftig deutlich mehr Termine zur Online-Buchung im Internet anbieten zu können.

Bezirksamt Lichtenberg:

Über die Beschwerdegründe gibt es keine Statistik. Der häufigste Grund für eine Beschwerde ist sicherlich die mangelnde (berlinweite) Terminkapazität. Um dieses Problem zu beheben, bedarf es in erster Linie mehr Personal. Hierfür nutzt das Amt für Bürgerdienste temporär Personal aus dem eigenen Fachbereich. Außerdem wurden die nicht genutzten Stellenanteile aller Teilzeitkräfte des Amtes für Bürgerdienste dem Frontoffice-Bereich der Bürgerämter zur Verfügung gestellt.

Bezirksamt Reinickendorf:

Über die Beschwerdegründe gibt es keine Statistik.

Berlin, den 23. November 2021

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport