

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 13. Januar 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Januar 2022)

zum Thema:

Prognose von Terminbedarf in Bürgerämtern

und **Antwort** vom 03. Februar 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. Februar 2022)

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10626
vom 13. Januar 2022
über Prognose von Terminbedarf in Bürgerämtern

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

1. Liegt das geplante Prognosemodell für eine bedarfsgerechte Personalplanung für die Berliner Bürgerämter inzwischen vor?

Zu 1.:

Ja, ein Prognosemodell wurde Anfang des Jahres 2021 konzipiert und Ende des 4. Quartals finalisiert. Seither wird es in diversen Arbeitsgruppen und Gremien unter Einbeziehung unterschiedlicher Rollenträger aus den Bezirken und der Senatsverwaltungen qualitätsgesichert. Es unterliegt daher noch Anpassungen. Es können aber seit dem Herbst 2021 bereits grundsätzliche Aussagen zum künftigen Personalbedarf - insbesondere für das laufende und das kommende Haushaltsjahr - modelliert werden.

2. Wenn ja, bitte um Darstellung der Ergebnisse.

Zu 2.:

Das Ergebnis liegt in Form eines Excel-Tools vor. Dieses berechnet auf Basis von Daten aus der Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) - wie z.B. Produktmengen und Bearbeitungszeiten und unter Bezugnahme der Bevölkerungsgröße eines jeden Bezirks und der Gesamtbevölkerung - den Bedarf an Vollzeitäquivalenten in den Bürgerämtern Berlins insgesamt. Es ermöglicht anhand von Mengenprognosen, Bevölkerungsprognosen oder Synergieprognosen auch eine Prognose für den notwendigen künftigen Personaleinsatz. Durch Hinzuziehung von Daten aus der ständigen Kundenbefragung und den Bezirksdaten aus dem bezirklichen Kennzahlensystem ist es möglich, auch Erkenntnisse abzuleiten, in welchen Bezirken der Bedarf am größten ist.

Für die Haushaltsjahre 2022/2023 ergab sich unter Berücksichtigung der bereits heute bekannten Änderungen (z.B. Auswuchs Führerscheinumtausch, Wegfall berlinpass) und dem Ziel, allen Bürgerinnen und Bürgern innerhalb von 14 Tagen einen Termin im Bürgeramt zu ermöglichen, insgesamt ein Mehrbedarf von rund 100 Vollzeitäquivalenten.

3. Wenn nein, wann soll dies vorliegen?

Zu 3.:

Auf die Antwort zu Frage 1 wird verwiesen.

4. Welchen Stand hat die Weiterentwicklung von ZMS und welche Planungen für das Jahr 2022 gibt es diesbezüglich?

Zu 4.:

Der IKT-Basisdienst ZMS wird fortwährend agil weiterentwickelt. Für das Jahr 2022 ist der Wechsel von Version 1 auf 2 geplant. Dabei handelt es sich im Wesentlichen um eine technologische Erneuerung der seit über einem Jahrzehnt im Land Berlin im Einsatz befindlichen Software. Diese Erneuerung ist u.a. die technische Grundlage, um weitere Standorte anbinden zu können und um Terminbuchungen auch über weitere Zugänge nutzbar zu machen, z.B. durch Chatbots. Darüber hinaus wird durch eine moderne Nutzerführung der Zugriff auf den nächsten freien Termin vereinfacht.

5. Mit welchen Prognosen für den Terminbedarf im Bereich Bürgerämter arbeitet der Senat für das Jahr 2022 (bitte für alle Bezirke angeben)?

Zu 5.:

Der Zeithorizont für den Beginn der Nutzung des Personalplanungsmodells liegt beim Anfang des dritten Quartals 2022; damit einher geht auch die Modellierung der Bedarfsermittlung für die Zahl der Termine im Bürgeramt.

Aus der Konzepterstellung für das Prognosemodell konnte bereits die Größenordnung des Bedarfs an 100 weiteren Vollzeitäquivalenten (VZÄ) abgeleitet werden. Erste Überlegungen zum Umgang mit den zu modellierenden Ergebnissen brachten die Notwendigkeit der Einrichtung von bis zu 5 weiteren Bürgeramtsstandorten. Der Senat erwartet, dass es mit der Umsetzung der Handlungsempfehlungen aus dem Prognosemodell gelingt, ein ausreichendes Terminangebot zum Erreichen des 14-Tages-Ziels zur Verfügung zu stellen.

6. Wie viele unbesetzte Stellen gab es für den Bereich Bürgerämter zum 31.12.2021? (bitte für alle Bezirke angeben)

Zu 6.:

Hier dargestellt sind nicht besetzte Vollzeitäquivalente (VZÄ). Die Zahl zeigt einerseits freie Stellen und als weiteren Teil die kumulierten Differenzen zwischen individuellen Teilzeitmodellen und den zugehörigen Vollzeitstellen.

Bezirk	Besetzbare VZÄ zum 31.12.2021
Mitte	0
Friedrichshain-Kreuzberg	0
Pankow	7,9
Charlottenburg-Wilmersdorf	3
Spandau	2,4
Steglitz-Zehlendorf	10
Tempelhof-Schöneberg	1,4
Neukölln	16,3
Treptow-Köpenick	1,6
Marzahn-Hellersdorf	6
Lichtenberg	0
Reinickendorf	3

7. Wie viele Mitarbeiter*innen im Bereich Bürgerämter gehen planmäßig in den Jahren 2022-2026 in den Ruhestand?

Zu 7.:

Zur Beantwortung der Frage 7 wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten.

Mitte	Im Bezirk Mitte gehen in diesem Zeitraum planmäßig 4 Beschäftigte in den Ruhestand / Rente.
Friedrichshain-Kreuzberg	In diesem Zeitraum gehen neun Mitarbeitende des Bürgeramts Friedrichshain-Kreuzberg planmäßig in den Ruhestand
Pankow	Planmäßig gehen bis 2024 sechs Mitarbeiterinnen in den Ruhestand, Zahlen für 2025 und 2026 liegen zur Zeit nicht vor.
Charlottenburg-Wilmersdorf	2022: 0 / 2023: 1 / 2024: 0 / 2025: 3 / 2026: 1 (insgesamt 5)
Spandau	2022: 1 / 2023: 2 / 2024: 1 / 2025: 0 / 2026: 1 (insgesamt 5)
Steglitz-Zehlendorf	Im Bürgeramt Steglitz-Zehlendorf gehen im genannten Zeitraum vier Mitarbeiterinnen planmäßig in den Ruhestand.
Tempelhof-Schöneberg	Bis 2026 gehen planmäßig vier Mitarbeitende in den Ruhestand
Neukölln	Es gehen voraussichtlich 6 Mitarbeitende in Rente bzw. Ruhestand.
Treptow-Köpenick	Es gehen voraussichtlich 11 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Rente bzw. Ruhestand.
Marzahn-Hellersdorf	2022: 0 / 2023: 1 / 2024: 4 / 2025: 3 / 2026: 1 (insgesamt 9)
Lichtenberg	Ungeachtet der Möglichkeit, ggf. vorzeitig in den Ruhestand zu gehen, sind in den Jahren 2022 und 2023 keine Abgänge zu verzeichnen. In den Jahren 2024 und 2025 werden jeweils ein:e Mitarbeiter:in, im Jahr 2026 drei Mitarbeitende planmäßig in den Ruhestand gehen.
Reinickendorf	In dem genannten Zeitraum geht eine Dienstkraft im Jahr 2022 in den Ruhestand.

8. Wie viele Auszubildende gibt es im Bereich Bürgerämter, aufgeschlüsselt nach Ausbildungsjahr? (bitte für alle Bezirke angeben)

Zu 8.:

Zur Beantwortung der Frage 8 wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten.

Mitte	Die Bürgerämter in Mitte verfügen über kein gesondertes Ausbildungsbürgeramt. Alle Auszubildenden werden durch die zentrale Ausbildungsleitung im Bezirk betreut. Die Bürgerämter haben sich in den letzten Jahren umfangreich an der Ausbildung beteiligt, indem abhängig von den jeweiligen Personal- und Raumressourcen alle Standorte regelmäßig Praxisstellen für Auszubildende anbieten. Im Ergebnis dessen konnten in den vergangenen Jahren regelmäßig Auszubildende für dauerhafte Stellenbesetzungen in den Bürgerämtern übernommen werden.
Friedrichshain-Kreuzberg	Derzeit befinden sich 9 Auszubildende vom 01.09. bis 28.02. (3. Ausbildungsjahr) und 9 Auszubildende vom 01.03. bis 31.08. (1. Ausbildungsjahr) im Bürgeramt. Zusätzlich sind drei bis vier Praktikantinnen und Praktikanten im Einsatz.
Pankow	Im Land Berlin gibt es im Bereich Verwaltung kein spezielles Berufsbild "Bürgeramt". Die Ausbildung wird als Allgemein-Ausbildung im Berufsbild Verwaltungsfachangestellte durchgeführt. Ein Teil der Ausbildung kann in diesem Zusammenhang eine Praxisstelle in einem Bürgeramt beinhalten.
Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Bezirk Charlottenburg-Wilmersdorf gibt es derzeit keine Auszubildenden.
Spandau	Im Bereich der Bürgerämter werden fortlaufend Auszubildende und Praktikanten eingesetzt, die einen ihrer Ausbildungsabschnitte dort absolvieren. Dies kann im 1., 2. oder auch im 3. Ausbildungsjahr sein.
Steglitz-Zehlendorf	Gegenwärtig wird ein Auszubildender im Bürgeramt Steglitz im zweiten Ausbildungsjahr beschäftigt.
Tempelhof-Schöneberg	Auszubildende rotieren im Rahmen ihrer Ausbildung durch die Abteilungen der Bezirksämter, um einen möglichst breiten Überblick über die vielfältigen Aufgaben der Bezirksverwaltung zu erhalten. Die Bürgerämter Tempelhof-Schöneberg haben ein eigenes Ausbildungsbürgeramt, in dem regelmäßig bis zu 10 Auszubildende, Praktikanten und Hospitanten betreut werden. Eine Übersicht nach Ausbildungsjahr liegt nicht vor.
Neukölln	In den Standorten des Bürgeramtes Neukölln werden regelmäßig 4-6 Auszubildende aus unterschiedlichen Jahrgängen mit einer Verweildauer von ca. 5-6 Monaten eingesetzt.
Treptow-Köpenick	Derzeit befindet sich ein Auszubildender des 3. Ausbildungsjahrs im Bürgeramt.

Marzahn-Hellersdorf	Auszubildende, die ausschließlich nur in den Bürgerämtern ausgebildet werden, gibt es nicht. Das Bezirksamt bildet u.a. Verwaltungsfachangestellte und Stadtsekretärsanwärterinnen und -anwärter aus. Die Ausbildung dauert 36 Monate (3 Ausbildungsjahre). Für die Auszubildenden gibt es entsprechend der jeweiligen Rechtsvorschriften einen Ausbildungsrahmenplan, der das gesamte Ausbildungsberufsbild widerspiegelt. In der Zeit der Ausbildung werden die Auszubildenden für die Dauer von 4 – 6 Monaten, in 3 - 4 praktischen Ausbildungsabschnitten den Auszubildenden innerhalb des Bezirksamtes zugewiesen. Auszubildende sollen dabei das praktische Ausbildungsziel nach den jeweiligen Rechtsvorschriften erreichen, sich entsprechende Fähigkeiten und Fertigkeiten aneignen und ausbauen sowie die Vielfältigkeit der Verwaltung kennenlernen. Dafür werden auch regelmäßig den Bürgerämtern Auszubildende zugewiesen.
Lichtenberg	Zu Frage 8 und 9: Für den Bereich Bürgerämter gibt es keine speziell eingestellten Auszubildende. Die Bürgerämter bieten (wie andere Ämter im Bezirksamt) Praxisstellen für Azubis an, deren Zuweisung über die Ausbildungsleitung vorgenommen wird. In Lichtenberg wird derzeit ein Bürgeramt im Rahmen eines Projekts zu einem „Ausbildungsbürgeramt“ umgestaltet, das sich derzeit in einem Probebetrieb befindet. Damit soll die Ausbildung (aber auch die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden) in den Bürgerämtern optimiert werden.
Reinickendorf	Im gesamten Zeitraum 2021 waren insgesamt 16 Auszubildende im Bereich Bürgerämter eingesetzt: - des 1. Ausbildungsjahrs – 7 - des 2. Ausbildungsjahr - 6 - des 3. Ausbildungsjahr – 3 Aktuell (Stand 20.01.2022) sind sechs Auszubildende im Bereich Bürgerämter eingesetzt, die sich wie folgt zusammensetzen: - des 1. Ausbildungsjahr – 1 - des 2. Ausbildungsjahr - 2 - des 3. Ausbildungsjahr – 3

9. Wie viele Ausbildungsplätze sind im Bereich Bürgerämter für das Jahr 2022 geplant? (bitte für alle Bezirke angeben)

Zu 9.:

Zur Beantwortung der Frage 9 wurden die Bezirke um Zuarbeit gebeten.

Mitte	Eine Zuteilung der Auszubildenden erfolgt in Abstimmung mit der zentralen Ausbildungsleitung (s. auch Antwort zu Frage 8).
Friedrichshain-Kreuzberg	Insgesamt wird ganzjährig mit zehn bis 12 Ausbildungsplätzen geplant (Siehe Antwort zu 8).
Pankow	siehe Antwort zu Frage 8.

Charlottenburg-Wilmersdorf	Im Bürgeramt Hohenzollerndamm steht ein Ausbildungsplatz zur Verfügung. Die Etablierung eines Ausbildungsbürgeramtes wird angestrebt, scheiterte aber bisher an fehlenden Raumkapazitäten.
Spandau	Das Bürgeramt selbst stellt keine Auszubildenden ein, jedoch werden Ausbildungsmöglichkeiten für die jeweiligen Ausbildungsabschnitte zur Verfügung gestellt. Zeitgleich können bis zu drei Auszubildende in den Spandauer Bürgerämtern eingesetzt werden.
Steglitz-Zehlendorf	Für das Jahr 2022 plant das Amt für Bürgerdienste Steglitz-Zehlendorf, drei Auszubildende (einen je Bürgeramtsstandort) im Bürgeramt auszubilden.
Tempelhof-Schöneberg	siehe Antwort zu Frage 8.
Neukölln	Auch für das Jahr 2022 sind durchgehend 4-6 Auszubildende je Standort eingeplant. Das Bürgeramt bildet nicht konkret Verwaltungsfachangestellte aus. Das Bürgeramt ist eine Ausbildungsstation von vielen. Es gibt auch keine spezifische Ausbildung für das Bürgeramt.
Treptow-Köpenick	Treptow-Köpenick stellt je Bürgeramt einen Ausbildungsplatz zur Verfügung (insgesamt 2).
Marzahn-Hellersdorf	In den 3 Bürgerämtern gibt es jeweils einen Ausbildungsplatz (insgesamt 3), eine Ausweitung für das Jahr 2022 ist nicht geplant. Seit Beginn der Pandemie kann die Ausbildung in den Bürgerämtern, die in den Gruppenbüros im direkten Kundenkontakt erfolgt, nicht durchgeführt werden. Den Zutritt zu den Gruppenbüros erhalten nur eine von der Raumgröße abhängige Anzahl von Personen, dazu gehören Sachbearbeitende und Kundinnen und Kunden. Das angebotene Terminkontingent ist dadurch bereits eingeschränkt. Die Ausweitung des Personenkreises um eine Auszubildende oder einen Auszubildenden hat zur Folge, dass das Terminangebot weiter eingeschränkt werden muss, da die Ausbildung im Beisein des Ausbilders erfolgt.
Lichtenberg	siehe Antwort zu Frage 8.
Reinickendorf	In den Reinickendorfer Bürgerämtern werden sieben Ausbildungsplätze angeboten.

Berlin, den 3. Februar 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport