

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Dr. Kristin Brinker (AfD)

vom 02. Februar 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 03. Februar 2022)

zum Thema:

Arbeitsfähigkeit der Bürgerämter II

und **Antwort** vom 16. Februar 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. Februar 2022)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10844
vom 2. Februar 2022
über Arbeitsfähigkeit der Bürgerämter II

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

Vorbemerkung der Abgeordneten:
Es wird auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10049 Bezug genommen.

1. Welche Voraussetzungen müssen generell vorliegen, dass ein Arbeiten im Homeoffice möglich ist?

Zu 1.:

Für die Bürgerämter gilt, dass die ausgeübte Tätigkeit dann für das Homeoffice geeignet ist, wenn sie entweder dem Backoffice zugeordnet ist und / oder es sich um eine Leitungsaufgabe handelt.

Als weitere Voraussetzung muss die zu nutzende Software über eine Sicherheitsfreigabe verfügen. Die bereitgestellte Technik muss also ein sicheres Arbeiten ermöglichen.

2. Aus welchen Gründen ist das Arbeiten im Homeoffice in manchen Bürgerämtern nicht möglich, in anderen wiederum doch?

Zu 2.:

Die personellen, organisatorischen und technischen Voraussetzungen müssen gleichermaßen erfüllt sein, um das Arbeiten im Homeoffice zu ermöglichen. Arbeitsbereiche, bei denen eine Vorsprache der Kundinnen und Kunden vor Ort erforderlich ist, sind für das Homeoffice nicht geeignet.

3. Welche Voraussetzungen liegen beim Bezirksamt Treptow-Köpenick vor, damit alle Mitarbeiter das Homeoffice nutzen können?

Zu 3.:

Zur Beantwortung der Frage 3 wurde das Bezirksamt Treptow-Köpenick um eine Stellungnahme gebeten, die in die Beantwortung eingeflossen ist:

Die Bürgerämter des Bezirks Treptow-Köpenick arbeiten im Präsenzbetrieb. Homeoffice-Regelungen kommen aufgrund der Aufgabenstellung nicht zur Anwendung. Zum Zeitpunkt der Beantwortung der Schriftlichen Anfrage Nr. 19/10049 vom 09. November 2021 über „Arbeitsfähigkeit der Bürgerämter“ bestand für die Mitarbeitenden in den Bürgerämtern die Möglichkeit, das Gesundheitsamt im Homeoffice bei der Kontaktnachverfolgung zu unterstützen (Telefonisch und per E-Mail).

Ferner wurden die Mitarbeitenden seinerzeit Arbeitsgruppen zugeordnet, um durch zeitversetztes Arbeiten im Falle des Auftretens von Infektionsfällen die Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs zu gewährleisten.

4. Welche Kosten verursacht die Schaffung und der Unterhalt eines Homeoffice-Arbeitsplatzes bei den Bürgerämtern?

Zu 4.:

Einmalig:

- Einrichtungskosten für die Fernverbindung ca. 100 Euro
- Endgerät für Telearbeit ca. 700 Euro

Laufend:

- monatlich Kosten für die Fernverbindung ca. 20 Euro

5. Unterscheiden sich die Dienstleistungen bei den Berliner Bürgerämtern? Wenn ja, wo liegen die Unterschiede?

Zu 5.:

Grundsätzlich werden in allen Berliner Bürgerämtern die gleichen Dienstleistungen in Allzuständigkeit erbracht. Einigen Bezirksämtern sind regionalisierte Dienstleistungen übertragen worden, zum Beispiel werden Bewohnerparkausweise nur in den Bezirken bearbeitet, die örtlich zuständig sind. Organisatorische Unterschiede bestehen hinsichtlich der Aufgabenzuordnung bei der Bearbeitung von Ordnungswidrigkeiten.

6. Welche Dienstleistungen bieten die mobilen Bürgerämter/mobile Bürgerdienste an? Wie sieht der Arbeitstag eines im mobilen Bürgeramt/mobilem Bürgerdienst beschäftigten Mitarbeiters aus?

Zu 6.:

Im mobilen Bürgeramt werden alle Dienstleistungen der stationären Bürgerämter angeboten.

Die Ausgestaltung des Arbeitstags sieht wie folgt aus: Übernahme des Dienstwagens, Verladen der mobilen Einheiten, Fahrt zum Einsatzort, Einrichten des Arbeitsplatzes, Bedienung der Kundinnen und Kunden, Abschluss der Tätigkeit incl. Kassenabschluss, Fahrt zum Dienstort, Verstauen der mobilen Einheiten.

7. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um ein mobiles Bürgeramt/mobilen Bürgerdienst einzurichten und zu betreiben?

Zu 7.:

Nicht jede Örtlichkeit außerhalb der Diensträume ist für Besuche eines mobilen Bürgeramtes geeignet. Grundsätzlich müssen datenschutzrechtliche Belange räumlich umsetzbar sein, zudem müssen Hygiene- und Abstandsbestimmungen eingehalten werden. Zudem muss der mobile Standort für Mobilfunk erreichbar sein.

8. Welche Kosten verursacht die Schaffung und der Unterhalt eines mobilen Bürgeramtes/mobilen Bürgerdienstes?

9. Wie teuer ist die Anschaffung eines MoBüD-Koffers? Wie ist dieser zusammengestellt?

Zu 8 und 9.:

Laufende Kosten entstehen für die technische Anbindung einschließlich der Kosten für Internet, Intranet und EC-Zahlung pro Jahr in Höhe von ca. 400 Euro. Die Kosten für den Betrieb des mobilen Koffers über eine Laufzeit von 5 Jahren der Bundesdruckerei liegen bei 1785 € incl. Umsatzsteuer.

Im Koffer befindet sich folgende Ausstattung: Notebook, Scanner, Drucker, Signaturpad, Änderungsterminal, Fingerprinter, Maus, Tastatur, Digitalkamera. Zur Ausstattung gehört ein vom Bezirk selbst zu beschaffendes Bezahlterminal.

10. Wie wird das mobile Bürgeramt/mobiler Bürgerdienst von Kunden angenommen und bewertet?

Zu 10.:

Das Angebot der mobilen Bürgerämter wird sehr gut angenommen und bewertet, da insbesondere mobil eingeschränkten Personen der Zugang durch kürzere Wege erleichtert werden kann.

11. Die Beantwortung der Frage 7 ergab, dass die Quote für die Nichteinhaltung von Terminen in den einzelnen Bezirken zwischen rund 9% und rund 25% beträgt. Wie lassen sich diese Schwankungen erklären? Welche Maßnahmen können oder wurden bereits ergriffen, um die Nichterscheinen-Quote zu verbessern? Was kann zum Beispiel Friedrichshain-Kreuzberg von Pankow lernen?

Zu 11.:

Kenntnis zu den Gründen für das Nichterscheinen liegen nicht vor.

Die Nichterscheinen-Quote ist nicht stabil, es gibt Schwankungen zwischen den Bezirken und auch Schwankungen an den einzelnen Tagen. Eine Regelmäßigkeit der Schwankungen ist nicht erkennbar. Die Bezirke nutzen die Möglichkeit der Überbuchung von Terminen um die reservierten Zeiten für Termine der Nichterscheiner nicht ungenutzt zu lassen. Darüber hinaus arbeitet der Senat an einer technischen Lösung, um die Absage von Terminen bei Bedarf zu erleichtern und missbräuchliche Doppelbuchungen zu verhindern.

12. Wie viele Mitarbeiter werden bei den Berliner Bürgerämtern für ein gut funktionierendes Bürgeramt gebraucht? Welche Personalstärke würden sich die Berliner Bürgerämtern wünschen? Bitte Soll (Wunsch)-Zustand mit dem Ist-Zustand tabellarisch für die einzelnen Bürgerämter darstellen.

Zu 12.:

Um eine Prognose des gesamtstädtischen Bedarfs an Bürgeramtsleistungen zu ermöglichen, wurde ein Prognosemodell erarbeitet, bei dem auf Basis analytisch ermittelter Bearbeitungszeiten und sich ändernder Bevölkerungszahlen der künftige Personalbedarf ermittelt werden kann. Dieses Modell ist noch in der Feinabstimmung und wird noch im ersten Quartal 2022 verwaltungsübergreifend qualitätsgesichert. Erste Nutzungen des Prognosemodells ergaben im Herbst 2020 einen zusätzlichen Bedarf von berlinweit 100 Mitarbeitenden / Sachbearbeitungen in den Bürgerämtern. Die Berliner Bürgerämter sind allzuständig, der Personalbedarf der Bürgerämter kann daher nur gesamtstädtisch ermittelt werden.

Ausgangsbasis ist die Zahl von 635 besetzten Stellen für Sachbearbeitungen in den Bürgerämtern. Diese Zahl enthält als Teilmenge die Sachbearbeitungen an den Bedienplätzen in den Bürgerämtern. In der Zahl von 635 besetzten Stellen sind auch die besetzten Arbeitsplätze enthalten, die als Erstkontaktstellen in den Bürgerämtern eingerichtet sind und zum Beispiel die Ausgabe der beantragten Dokumente durchführen, für Bürgerinnen und Bürger Termine vereinbaren oder allgemeine Auskünfte geben. Das Prognosemodell hat für diese Tätigkeiten außerhalb der Bedienplätze einen Zielwert von etwa 60 Stellen ermittelt. Für die Bedienplätze wurde ein Bedarf von 684 Stellen ermittelt – mithin etwa 110 mehr als derzeit besetzte Stellen verzeichnet sind.

Aussagen zur optimalen Größe eines Bürgeramtsstandortes können nicht pauschal getroffen werden. Je nach Standort müssen mehrere Einflussgrößen miteinander und gegeneinander abgewogen werden um einen gut funktionierendes Bürgeramt zu betreiben. Exemplarische sind die nachfolgend genannten Einflussgrößen wesentlich:

- Raumangebot am Standort für Arbeitsplätze und Pausenräume
- Kosten der Infrastruktur
- Warteräume für Kundinnen und Kunden
- Erreichbarkeit und Parkmöglichkeiten
- Wirtschaftliche Faktoren wie das zahlenmäßige Verhältnis von Mitarbeitenden zu Führungskräften (als ideal gilt ein Verhältnis von 1 zu 11)

Die optimierte regionale Verteilung der zusätzlichen Stellen wird vorgenommen unter anderem auf Basis der Auswertung der ständigen Kundenbefragungen.

13. Aus welchen Budgets werden die Bürgerämter finanziert? Gibt es neben den allgemeinen Zuweisungen noch weitere projektbezogene Budgetmöglichkeiten, die die Bürgerämter beantragen können?

Zu 13.:

Grundsätzlich werden die bezirklichen Aufgaben aus der zur Verfügung stehende Globalsumme finanziert.

Ein Projekt zur Verbesserung der Terminsituation in den Berliner Bürgerämtern wurde im Juni 2021 aufgelegt. Mit der Bereitstellung von insgesamt 2.500.000 Euro wurden die nachfolgend genannten Maßnahmen ermöglicht:

- befristete Beschäftigung von zusätzlichem Personal über Zeitarbeitsfirmen in den Randarbeitszeiten und am Samstag, d.h. außerhalb der üblichen Öffnungszeiten der Bürgerämter zum Abbau des pandemie-bedingten Bearbeitungs-Rückstaus bis zum Ende des Jahres 2021,
- ein finanzieller Ausgleich von Mehrarbeitszeiten,
- Finanzierung von zusätzlichen Beschäftigungspositionen befristet bis zum Ende des Jahres 2021 und
- Ausstattung zusätzlicher Arbeitsplätze durch die Nutzung von Wartebereichen und Besprechungsräumen.

Weitere Projekte zur Verbesserung der Situation in den Bürgerämtern sind derzeit nicht geplant.

Berlin, den 16. Februar 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport