

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Alexander J. Herrmann (CDU)

vom 30. Mai 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. Juni 2022)

zum Thema:

Zensus 2022 „Gebäude- und Wohnzählung“

und **Antwort** vom 15. Juni 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Juni 2022)

Herrn Abgeordneten Alexander J. Herrmann (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/12 048
vom 30. Mai 2022
über Zensus 2022 „Gebäude- und Wohnzählung“

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

1. Wie viele Berliner Haushalte wurden im Rahmen des Zensus 2022 „Gebäude- und Wohnungszählung“
angeschrieben?

Zu 1):

Bei der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) werden insgesamt ca. 272.000 Berliner
Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümer für fast 336.000 Objekte
angeschrieben.

2. Wie viele der angeschriebenen Haushalte haben an der Zählung mit Stichtag 30.05.2022 teilgenommen?

Zu 2):

Stichtag für die Erhebung ist der 15.05.2022 – das bedeutet, die erfragten Angaben
beziehen sich auf diesen Tag. Bei der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) werden
Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümern und nicht der Haushalt
angeschrieben.

Bis zum 30.05.2022 haben ca. 50 Prozent der auskunftspflichtigen
Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümer online Daten gemeldet. Am
07.06.2022 wurde für Berlin bereits eine Online-Rücklaufquote von 67,9 Prozent
verzeichnet. Berlin ist damit im bundesweiten Vergleich Spitzenreiter.

Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümer, die Daten nicht online melden
können, haben die Möglichkeit, einen Papier-Fragebogen via Hotline, E-Mail oder Brief zu
bestellen. Diese hat das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) zum Teil bereits

beantwortet zurückerhalten. Für das Einlesen der Papier-Fragebogen ist ein externer Dienstleister mittels Beleglesung beauftragt. Eine Quote liegt noch nicht vor.

Es ist davon auszugehen, dass die gesamte Rücklaufquote (für Online-Meldungen und Papier-Fragebögen) in Berlin aktuell bei ca. 60 Prozent liegt.

3. Wie viele Haushalte haben trotz entsprechender Verpflichtung nicht teilgenommen und welche Konsequenzen drohen diesen nun?

Zu 3):

Von circa 40 Prozent der Auskunftspflichtigen hat das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) bisher noch keine Rückmeldung erhalten. Genaue Zahlen sind noch nicht ermittelbar.

Als nächster Schritt wird im Juli eine Erinnerung an die Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümer versendet. Wenn dieses Schreiben ebenfalls unbeantwortet bleibt, wird ein zweites Erinnerungsschreiben mit Heranziehung zur Auskunft mit Fristsetzung und Ankündigung eines möglichen Zwangsgeldes von 300,00 EUR versandt.

Die Wohnungseigentümerinnen und Wohnungseigentümer, die bis zu diesem Zeitpunkt nicht geantwortet haben, erhalten einen Zwangsgeldbescheid über 300,00 EUR. Dieser wird bei sofortiger Meldung zurückgenommen.

4. Wie war die Auslastung der auf dem Begleitbogen angegebenen Telefonnummer und wie war diese Nummer personell besetzt, war die problemlose und durchgängige Erreichbarkeit für Anrufer während der angegebenen Sprechzeiten gewährleistet? Es wird um eine detaillierte Darstellung unterteilt nach Tagen und Uhrzeit unter Angabe des jeweiligen Anruferaufkommens, der geschalteten Leitungen, Mitarbeiter sowie der durchschnittlichen Gesprächsdauer gebeten.

Zu 4):

Eine fehlerhafte Einstellung seitens der Telekom führte beim Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) in den ersten Tagen der Befragung dazu, dass das Anrufverhalten der Auskunftsgebenden die Telefonleitungen kurzfristig zum „Überlaufen“ brachte und die Telefonleitung durch das hohe Anruferaufkommen überlastet war. Ab 25.05.2022 konnte eine Stabilisierung umgesetzt werden. Vom 24.05.2022 ca. 16:45 Uhr bis 25.05.2022 ca. 8 Uhr waren keine Anrufe möglich.

Detaillierte Zahlen zur Telefonie sind der beigefügten Tabelle zu entnehmen. Die Vollzeitäquivalente beziehen sich hierbei auf die 13 Bundesländer, die diese Hotline nutzen.

Hintergrund:

Wegen der Störung bei der Telekom konnten über die Hotline-Nummer in ganz Deutschland keine Fragebogen bestellt werden. Davon waren 13 Bundesländer, die den gleichen externen Dienstleister einsetzen, gleichermaßen betroffen: Mecklenburg-

Vorpommern, Saarland, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Niedersachsen, Hamburg, Schleswig-Holstein, Rheinland-Pfalz, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen. Der externe Telefondienstleister konnte zudem wegen der angespannten Arbeitsmarktlage zu Beginn der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) nicht genügend Personal aufbieten, um das Aufkommen an Anrufen zu bewältigen. Das hat in den ersten zwei Wochen nach dem Versand zu einer bundesweit unbefriedigenden Annahmquote von Anrufen geführt. Die Hotline wird betrieben von dem Dienstleister Tricontes360 GmbH aus Köln. Tricontes360 hatte den Zuschlag für den Zensus nach einem europaweit ausgeschriebenen Vergabeverfahren erhalten.

Das Amt für Statistik reagierte auf den Leistungsausfall des Dienstleisters sofort und erweiterte kurzfristig mit freiwilligem Stammpersonal die eigene bestehende Infohotline des Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB). Teilweise wurden bis zu 44 Beschäftigte des Hauses von anderen Aufgabenstellungen abgezogen und unterstützen die Amt für Statistik -Infohotline.

Die Geschäftsführung der Tricontes360 teilte dem Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) am 25.05.2022 mit, dass für die telefonische Bestellung von Papier-Fragebogen die technische Umgebung durch die Deutsche Telekom soweit aufgerüstet wurde, dass für folgende Versandwellen keine Probleme mehr auftreten.

Die Leistungen umfassen den First-Level-Support mittels Callcenter Agenten und Agentinnen, welche allgemeine Fragen zum Zensus beantworten und die automatisierte Bestellung von Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) -Fragebogen über einen Print On Demand Service, der rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche telefonisch erreichbar ist. Darüber hinaus beauftragte das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) die Weiterleitung von fachlichen Fragen an den Second-Level-Support im Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB). Dort arbeiten durchschnittlich 30 Beschäftigte des Teilprojektes Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) zeitgleich.

5. Wie konnten Personen ihrer Auskunftspflicht nachkommen, die nicht über einen Computer verfügten und die Hotline tagelang nicht erreichbar war?

Zu 5):

Der bevorzugte Meldeweg ist online, dennoch haben alle Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, einen Fragebogen zu bestellen. Dieser kann schriftlich beantwortet werden und per Post an das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) übermittelt werden. Die Bestellung ist per Telefon oder E-Mail möglich.

Des Weiteren das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) telefonische Antworten entgegen. Am Standort des Zensus können Bürgerinnen und Bürger auch direkt melden.

6. Wie bewertet der Senat die Quote der Nichtteilnehmer?

Zu 6):

Aus den Erfahrungen mit dem Zensus 2011 wurde mit einer Rücklaufquote von insgesamt 50 Prozent gerechnet. Diese Marke wurde bereits am 30.05.2022 erreicht. Am 07.06.2022 verzeichnete das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) sogar eine Online-

Rücklaufquote für Berlin von 67,9 Prozent und ist damit im bundesweiten Vergleich „Spitzenreiter“.

7. In wie vielen Fällen wurden Personen angeschrieben, die bereits verstorben oder verzogen waren, und welche Postrückläufer gab es? Es wird um eine konkrete Darstellung inkl. Angabe der verschiedenen Gründe gebeten.

Zu 7):

Bei den Sendungsschicksalen hat das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) von den Versanddienstleistern 28 Rücksendungen mit dem Hinweis „verstorben“ erhalten. Die Hauptmasse dieser Information erreicht das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) über Fragebogen, E-Mail, Anruf und postalisch.

Auch bei den Verzogenen kann das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) nur auf die Sendungsschicksale der Versanddienstleister zurückgreifen, diese liegen bei 1.049. Aber auch hier ging diese Informationen über weitere Kanäle ein.

Zum 30.05.2022 hatte Berlin eine Unzustellbarkeitsquote von ca. 4,5 Prozent (etwa 12.000 Sendungen).

8. In wie vielen Fällen wurden Haushalte angeschrieben und zur Auskunft über gänzlich unbekannte und ihnen rechtlich nicht zuordbare Immobilien befragt? Es wird um eine konkrete Darstellung inkl. Angabe der Gründe gebeten.

Zu 8):

Die Zahl dieser Fälle ist gegenwärtig nicht bekannt und ergibt sich erst durch die Rückläufer. Gründe sind vor allem die Datenstruktur von ALKIS (Liegenschaftskataster), dessen Basis Flurstücke und nicht Adressen sind. Auch bei den Daten von Ver- und Entsorgern erfolgt die Zuordnung nicht immer eindeutig, da häufig Hausnummernbereiche ohne eindeutige Zuordnungen geliefert wurden.

9. Wie bewertet der Senat diese Fälle zu 5. und 6. auch mit Blick auf den Datenschutz?

Zu 9):

Der externe Dienstleister für die Telefon-Hotline hat zwei Aufgabenstellungen; zum einen allgemeine Fragen zum Zensus und zu den einzelnen Erhebungsteilen durch die Callcenter-Agenten zu beantworten und zum anderen die Bitten nach einem Fragebogen aufzunehmen, die über eine Software-Anwendung realisiert wird, und diese an das Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) weiterzuleiten.

Der externe Dienstleister musste bei der Bewerbung auf die europaweite Ausschreibung entsprechende Zertifikate zur Einhaltung der EU-DSGVO vorlegen. Die Agentinnen und Agenten wurden alle auf das Datenschutzgesetz und Statistische Geheimhaltung verpflichtet.

Informationen zu personenbezogenen Daten liegen dem externen Dienstleister nicht vor, es sei denn, die/der Auskunftsgebende gibt diese von sich aus bei Anrufen preis, obwohl kein Erfordernis besteht. Es besteht nur das Erfordernis der Kenntnis des Zugangscodes für die Fragebogenbestellung.

In den Fachanwendungen der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) sind die personenbezogenen Daten nur von vorab bestimmten bzw. verpflichteten Personal des Amt für Statistik Berlin Brandenburg (AfS BBB) und mittels Token jeweils sichtbar. Alle Datenschutzbestimmungen werden eingehalten und der Datenschutz ist somit in allen Fällen gewährleistet.

10. Welche Maßnahmen hat / wird der Senat ergreifen, um diese Fehler bei zukünftigen Zählungen zu vermeiden?

Zu 10):

Der Senat wird auch zukünftig alle Maßnahmen ergreifen, um Probleme bei einem zukünftigen Zensus zu vermeiden. Darüber ist davon auszugehen, dass auch durch die zukünftige Einführung eines registergestützten Zensus Fehler weitestgehend vermieden werden können.

Berlin, den 15. Juni 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport