

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Hendrikje Klein (LINKE)**

vom 03. Juni 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Juni 2022)

zum Thema:

**Wie weiter mit dem 14-Tage-Ziel in den Bürgerämtern**

und **Antwort** vom 24. Juni 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Juni 2022)

Frau Abgeordnete Hendrikje Klein (LINKE)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/12085  
vom 03. Juni 2022  
über Wie weiter mit dem 14-Tage-Ziel in den Bürgerämtern

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

1. Welche Ziele aus der gemeinsamen Zielvereinbarung Berlins mit den Bezirksämtern aus dem Jahr 2021 zu den Bürgerämtern konnten bislang umgesetzt werden?
2. Welche Ziele konnten noch nicht umgesetzt werden und aus welchen Gründen?

Zu 1. und 2.:

Die fachliche Zielvereinbarung Bürgerämter des Senats mit den Bezirken für das Haushaltsjahr 2022 hat Indikatoren zum Inhalt, die wesentliche Leistungsparameter der Bürgerämter beschreibt und mit Zielwerten unterlegt. Umsetzung der Zielvereinbarung bedeutet, die jeweiligen Zielwerte durch strategische und operative Maßnahmen konkret vor Ort in den Bezirken zu erreichen. Der Zielerreichungsgrad wird für das Jahr 2022 erst nach Abschluss des vorgezogenen Mengenkorrekturverfahrens im ersten Quartal 2023 ausgewertet. Danach werden neue Zielwerte bestimmt und weitere Maßnahmen zur Zielerreichung mit den Bezirken abgesprochen. Aus diesem Grund ist derzeit eine Aussage zum Umsetzungsgrad noch nicht möglich.

3. Welche Inhalte und welchen Zeitplan hat das Projekt des Senats zum 14-Tage-Ziel?
4. In welcher Struktur wird das Projekt bearbeitet?
5. Wie bewertet der Senat die Erfolgsaussichten des Projektes zum 14-Tage-Ziel?

Zu 3.- 5.:

In den Richtlinien der Regierungspolitik sind das 14-Tage-Ziel und weitere Maßnahmen für die Bürgerämter festgeschrieben. Um alle Ziele zu erreichen und weitere vorgesehene Entwicklungsschritte strukturiert bearbeiten zu können, wurde ein Projekt „14-Tage-Ziel“ aufgesetzt. Es ermöglicht auch verbindliche Entscheidungen in einer festgelegten Steuerungs- und Gremienstruktur. Es ist ein gemeinsames Projekt von Senat und Bezirken. In dem Projekt sind alle Bezirke sowie Mitarbeitende der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport, der Senatskanzlei sowie der Senatsverwaltung für Finanzen vertreten. Alle Ergebnisse des Projektes sind ergebnisoffen zu erarbeiten. Das Projekt verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz in den Dimensionen „Technik und Prozesse“, „Aufgaben“ und „Ressourcen“, d.h. das Projekt führt alle Aspekte einer Organisationsveränderung so zusammen, dass z.B. die Auswirkungen einer technischen Verbesserung oder die einer Aufgabenverlagerung in die Bürgerämter oder aus den Bürgerämtern heraus bei der notwendigen Personalverstärkung berücksichtigt werden. Das Projekt ist in 8 Arbeitspakete aufgeteilt. Alle Arbeitspakete sind miteinander verschränkt und beeinflussen sich durch die jeweiligen Ergebnisse gegenseitig. Die Arbeitspakete sind folgende:

Arbeitspaket 0:

- Projektmanagement für das Projekt

Arbeitspaket 1 „100 Mitarbeitende“:

- Inhalt: Vorbereitung der Einstellung, organisatorischen Verortung von 100 Mitarbeitenden für die Bürgerämter. Ebenfalls wird geprüft, ob die Einstellung und Verteilung der Mitarbeitenden über einen zentralen Rekrutierungs-Service 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.
- Ziel: 100 Mitarbeitenden zusätzlich den Bürgerämtern zur Verfügung stellen und Rekrutierungsservice dauerhaft etablieren

Arbeitspaket 2 „neue Standorte“:

- Inhalt: Errichtung von bis zu 5 neuen Bürgeramtsstandorten in Kooperation mit dem Immobiliendienstleister BIM analog der Errichtung des Standorts Klosterstraße 71 in Mitte.
- Ziel: Standorte einrichten und bis zur Betriebsfähigkeit bringen.

Arbeitspaket 3 „Springerpool“:

- Inhalt: Ausschreibung von 20 Beschäftigungspositionen zur Einrichtung eines Springerpools. Die für den Springerpool eingestellten Mitarbeitenden 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 Rekrutierungs-Services erfolgen kann.

- 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.
- Ziel: Springerpool etablieren und bis zu 20 Mitarbeitende bedarfsorientiert einsetzen.

#### 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.
- Ziel: Vorschläge zur Verschlankung des Bürgeramtsportfolios unterbreiten.

#### 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.
- Ziel: Höhere Verbindlichkeit der Instrumente der gesamtstädtischen Steuerung Bürgerämter gewährleisten.

#### 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 Bürger:innen durch Bedarfsanalysen z.B. im CityLab.
- Ziel: Terminwünsche der Bürgerinnen und Bürger werden aufgenommen und verarbeitet. Die Statistikfunktion zur Steuerung wird verbessert. Transparente Berichterstattung wird verbessert.

#### Arbeitspaket 7 „Controlling“:

- Inhalt: Verzahnung des regulären Controllings der Bürgerämter, des entwickelten Ressourcenprognosemodells Bürgerämter und der Zielvereinbarung Bürgerämter mit der Budgetierung der Bezirke
- Ziel: Weiterentwicklung der Controlling-Instrumente in den Bürgerämtern.

Der Senat und die Bezirke verfolgen den in der letzten Legislatur eingeschlagenen Weg, das 14-Tage-Ziel zu erreichen, forciert und mit hoher Priorität weiter. Das Projekt „14-Tage-Ziel“ verdeutlicht diese Priorisierung. Der Senat bewertet daher die Erfolgsaussichten dieses Projekts als positiv, 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. Der Abschluss des Projekts ist für das Ende des 1. Quartals 2023 vorgesehen.

6. Wie werden die durch die Koalition zur Verfügung gestellten 100 zusätzlichen Stellen für die Bürgerämter verteilt?

Zu 6.:

Die Bedingungen, unter dem die Verteilung der 100 zusätzlichen Stellen für die Bürgerämter erfolgen soll, sind Gegenstand des laufenden Projektes. Das Vorgehen zur Umsetzung und Verteilung ist noch nicht abgeschlossen.

7. Ab wann stehen diese Stellen zur Verfügung?

Zu 7.:

Die Implementierung des geplanten Stellenaufwuchses war zunächst abhängig von der entsprechenden Verabschiedung des Haushalts. Nach Verabschiedung des Haushalts startete der Prozess. Abhängig von der Anzahl und Qualität an Bewerbungen sowie der Kapazitäten in den Bezirken ist die Einstellung von ersten Mitarbeitenden ab Oktober 2022 realistisch.

8. Wie viele monatliche Terminangebote können dadurch voraussichtlich mehr angeboten werden?

Zu 8.:

Unter Berücksichtigung der gleichen Leistungsfähigkeit und nach Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden entsprechen 100 Mitarbeitenden monatlich circa 20.000 zusätzlich buchbaren Terminen.

9. Wie ist das Besetzungsverfahren geplant, wird es gemeinsame Ausschreibungen geben?

Zu 9.:

Ein zentraler Rekrutierungsservice soll bis zu 100 Beschäftigungspositionen für die Mitarbeitenden ausschreiben, die Besetzungsverfahren begleiten und steuern sowie die notwendige Abordnung in die Bezirke vornehmen. Der wesentliche Mehrwert eines Rekrutierungsservice gegenüber der derzeit praktizierten Form der Personalgewinnung liegt in der Bündelung der Nachwuchskräftegewinnung für das Aufgabenfeld „Sachbearbeitung Allzuständigkeit Bürgeramt“ bei einer Stelle.

10. Mit welchen Bezirken berät der Senat die möglichen fünf neuen Standorte für Bürgerämter?
11. Wann ist mit Ergebnissen zu rechnen und sollen die 100 zusätzlichen Stellen auch dafür eingesetzt werden?

Zu 10. und 11.:

Die Projektstruktur sieht vor, dass alle Bezirke im Rahmen der Steuerungsgruppe, der Abstimminstanz oder der Entscheidungsinstanz an der Prüfung der Umsetzbarkeit und dann der Umsetzung mitwirken. Die Eckwerte für die Bedarfsfeststellung, nach denen die Standorte bewertet werden sollen, werden im Rahmen des Arbeitspakets 2 erarbeitet. Bei der Bedarfsabfrage sind alle Bezirke angefragt worden. Bei der Bewertung werden unter anderem die Zielwerte aus der Zielvereinbarung Bürgerämter herangezogen, die für elf der zwölf Bezirke in Kraft ist. Das Arbeitspaket 2 ist mit dem Arbeitspaket 1 dahingehend verschränkt, dass in Abhängigkeit von der Realisierung der neuen Standorte die zusätzlichen Mitarbeitenden auch für den Einsatz in den neuen Bürgerämtern vorgesehen sein können. Dies wird die Projektarbeit ergeben.

12. Wie wird der Berlinpass zukünftig bearbeitet und mit welchen Entlastungen durch eine veränderte Berlinpassbearbeitung rechnet der Senat bei den Bürgerämtern?

Zu 12.:

Die anlässlich der Pandemie zur Entlastung der Bürgerämter eingeführte Übergangsregelung besteht bis 31.12.2022 fort. Diese sieht vor, dass Leistungsberechtigte mit ihrem Leistungsbescheid und ihrem Personalausweis direkt bei der BVG das Sozialticket erhalten können. Abgelaufene Berlinpässe gelten zusammen mit dem Leistungsbescheid fort. Auf dem Schriftweg ist zusätzlich die Beantragung eines Berlinpasses im Wohnort-Bürgeramt möglich.

Der Berlinpass wird künftig durch einen Berechtigungsnachweis in Zusammenhang mit dem Leistungsbescheid der jeweils bewilligten Sozialleistung (Wohngeld usw.) abgelöst, der den/die Berechtigten ermöglicht, die digitale Trägerkarte von der BVG zu erhalten. Diese Karte wird zum Beginn des Jahres 2023 von der BVG ausgegeben. Ein Besuch in einem Berliner Bürgeramt ist damit nicht mehr erforderlich. Die Bürgerämter werden demnach vollständig von der Aufgabe Berlinpass entlastet und können die freien Kapazitäten zur Bearbeitung von Terminanliegen bereitstellen. Mit dem Wegfall der Bearbeitung der Berlinpässe in den Bürgerämtern werden weitere zusätzliche Terminangebote ermöglicht. Zudem werden auch die Bürgerinnen und Bürger entlastet. Da der Berlinpass automatisch mit dem Leistungsbescheid des jeweiligen Trägers der sozialen Leistungen gekoppelt ist, entfällt ein bislang erforderlicher Kontakt zum Bürgeramt.

13. Wie viele Terminangebote sind monatlich in Berlin notwendig, um das 14-Tage-Ziel zu erreichen? Wie viele Terminangebote gibt es derzeit?

Zu 13.:

Derzeit gibt es etwa 8.500 Termine an einem durchschnittlichen Werktag, etwa 170.000 Termine im Monatsdurchschnitt. Hiervon werden fast 30 Prozent – etwa 45.000 Termine verzeichnet, bei denen zwischen der Terminbuchung und dem Termin weniger als 15 Tage vergangen sind. Aus den Kundenbefragungen in den Bürgerämtern ist bekannt, dass etwa zwei Drittel der Kunden einen Termin innerhalb von 14 Tagen benötigt hätten. Demnach müssten etwa 115.000 Termine innerhalb von 14 Tagen buchbar sein. Rechnerisch beträgt die „Lücke“ demnach geschätzt etwa 70.000 Terminbuchungsmöglichkeiten.

14. Welche Erkenntnisse ergeben sich aus dem neuen Prognosemodell bezüglich der Produktmengen und dem vorhandenen Personal?

Zu 14.:

Das Prognosemodell verknüpft die Daten der Produktmengen aus der KLR, der Bevölkerungszahlen und der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten je Produktmenge und bildet den Bedarf an Mitarbeitenden in Vollzeitäquivalenten (VZÄ) ab. Das Besondere an dem Modell ist, dass bei Änderungen der drei genannten Einflussfaktoren jeweils ein veränderter Bedarf an VZÄ berechnet werden kann. In den Grundannahmen ist auch eine Angebotslücke enthalten. Einige Dienstleistungen der Bürgerämter, die nicht zu den Kerndienstleistungen (Meldewesen, Pass- und Personalausweiswesen) gehören, wurden in der Pandemiezeit nur in geringem Umfang angeboten. Diese nicht erbrachten Dienstleistungen werden derzeit auf 20 Prozent der Gesamtleistungen geschätzt. Aus diesen Grunddaten ergibt sich ein Bedarf in Höhe von 822 VZÄ; diesem gegenüber steht ein Volumen an besetzbaren Stellen in Höhe von 725 VZÄ. Rechnerisch ergibt sich ein Delta in Höhe von fast 100 VZÄ.

15. Gibt es pro Bezirk oder Bürgeramt Durchschnittswerte für die Leistungsangebote mit Vorzugsterminen in Zusammenhang mit dem vorhandenen Personal, welche Ergebnisse lassen sich davon ableiten?

Zu 15.:

Nein, es erfolgt keine statistische Erfassung.

16. Wo gibt es welche Probleme, und welche Ursachen haben sie?

Zu 16.:

Die Schwerpunkte der kundenbezogenen Steuerung ergeben sich unter anderem aus der seit 2020 etablierten ständigen Kundenbefragung. Die Ergebnisse zeigen, dass die Bürgerinnen und Bürger sich einen einfacheren Zugang zu Terminen, besser ausgestattete Warteräume und eine Digitalisierung von Bürgerdienstleistungen wünschen. Hier setzen der Senat und die Bezirke an.

17. Welche Erkenntnisse lassen sich aus dem bezirklichen Kennzahlensystem und den ständigen Kundenbefragungen ableiten? In welchen Bezirken ist der Bedarf am größten und warum?

Zu 17.:

Das bezirkliche Kennzahlensystem enthält die gebuchten Mengen und Kosten der jeweiligen Produkte, die über ZMS und die 115 gebuchten Termine sowie die Bezirkskarten mit Daten zum eingesetzten Personal und der Anzahl der erbrachten Dienstleistungen. Das Kennzahlensystem der Berliner Bürgerämter dient unter anderem dem bezirklichen Controlling und bildet die Grundlage der gesamtstädtischen und strategischen Steuerung der Berliner Bürgerämter.

Die Kundenbefragungen geben Auskunft über die Zufriedenheit der Bürger und Bürgerinnen bei der Anliegenbearbeitung in den Bürgerämtern. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Service liegt in allen Bürgerämtern auf einem hohen Niveau und ist stabil. Zur Gesamtzufriedenheit trägt insbesondere die Zufriedenheit mit dem Service, d.h. die Betreuung durch die Mitarbeitenden bei der Anliegenbearbeitung, bei. Die Zufriedenheit mit der Terminvereinbarung ist in Q1 2022 deutlich gestiegen. Sie liegt aber weiterhin auf einem relativ niedrigen Niveau. Das Terminangebot wird in allen Bürgerämtern kritisch bewertet.

Um den Bedarf einzelner Bezirke im Gesamtbild zu konkretisieren, bedarf es zusätzlich zum bezirklichen Kennzahlensystem und der ständigen Kundenbefragung noch der Auswertung der Indikatoren der Zielvereinbarung Bürgerämter. Diese ist in 2022 in den Echtbetrieb übergegangen. Eine Auswertung wird nach dem 1. Quartal 2023 erfolgen.

18. Wie sind die KLR-Ergebnisse der letzten fünf Jahre bezüglich der Beantragung eines Reisepasses?

Zu 18.:

Die KLR-Ergebnisse des Produkts 78100 – Passangelegenheiten können von den Intranet-Seiten der Senatsverwaltung für Finanzen unter dem Link Berichte Bezirke - b-intern eingesehen und heruntergeladen werden. Als Auszug aus den dort vorhandenen Daten sind nachfolgend die gebuchten Mengen des Produkts jeweils zum Dezemberabschluss aufgeführt.

Jahr	Produktmenge per Dezember des Jahres
2017	249.447
2018	250.599
2019	243.107
2020	151.956
2021	221.448



19. Wird mit besonderen saisonalen Herausforderungen vor den Sommerferien 2022 gerechnet und wie werden diese gelöst?

Zu 19.:

Für die Bewältigung der besonders hohen Nachfrage nach Pässen und Ausweisen im Reisezeitraum („Sommerspitze“) werden erneut Vorzugstermine von Kerndienstleistungen wie z.B. Pässe und Personalausweise zur Verfügung gestellt.

Berlin, den 24. Juni 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek  
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport