

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

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

zum Thema:

Servicewüste Berlin – Bürgerämter besser ausstatten

und **Antwort** vom 30. Juni 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Jul. 2022)

Herrn Abgeordneten Danny Freymark (CDU) und Herrn Abgeordneten Prof. Dr. Martin Pätzold (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/12193

vom 15.06.2022

über Servicewüste Berlin - Bürgerämter besser ausstatten

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

1. Inwiefern stellt der Berliner Senat sicher, dass auch Personen mit Sprachbarrieren alle Dienstleistungen der Bürgerämter vollumfänglich in Anspruch nehmen können?
 - a. Welche Anträge werden in welchen Sprachen angeboten und sind alle Anträge überdies in Leichter Sprache erhältlich?
 - b. Sind diese Formulare ferner in Papierform in den Bürgerämtern hinterlegt oder können diese vor Ort digital ausgefüllt werden?
 - c. Wenn 1.b. nicht der Fall ist, wieso nicht und plant der Berliner Senat diesen Umstand zu beheben?

Zu 1. a - 1c:

Da § 23 Verwaltungsverfahrensgesetz mit seinen Regelungen „Amtssprache deutsch“ sowie der formulierten Pflicht zur Übersetzungsleistung durch Antragstellende nicht mehr die Lebenswirklichkeit in Berlin abbildet, bieten die Bezirke dort, wo der Bedarf besteht, verschiedene Anmeldeformulare in gängigen Sprachen an. So auch in den Bürgerämtern (z.B. das Anmeldeformular einer Wohnung). Auch die ständige Kundenbefragung ermöglicht in den gängigsten sieben Sprachen die Teilnahme. In den Flüchtlingsbürgerämtern stehen Dolmetscherdienste zur Verfügung, die auch von anderen Bürgerämtern genutzt werden können. Eine flächendeckende Vorgabe zur Sicherstellung eines Fremdsprachenangebots zur Beantragung gibt es nicht. Auch das Angebot in Leichter Sprache wird sukzessive ausgebaut.

2. Welche Maßnahmen hat der Berliner Senat seit dem Jahr 2016 umgesetzt, um die Servicequalität und Bürgernähe in den Bürgerämtern zu steigern, welche finanziellen Mittel hat der Berliner Senat zum Erreichen dieser Ziele eingesetzt (bitte um detaillierte Auflistung)?

Zu 2.:

Die Maßnahmen des Berliner Senats sind vielschichtig. Folgende Übersicht vermittelt einen Überblick zu den wesentlichen Maßnahmen:

2016	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Organisationsuntersuchung Bürgerämter in Kooperation zwischen Senat und Bezirke • Finanzierung einzelner Projektbestandteile aus Mitteln der Senatsverwaltung für Finanzen • Umsetzung der Handlungsempfehlungen in Linienverantwortung • Verstärkung der Personaldecke in den Bürgerämtern um 42 VZÄ
2017	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung Leitprojekt Bürgerämter mit vier Teilprojekten Recht, Technik, Aufgaben und Steuerungssystem gemeinsam durch Bezirke und Senat
2018	<ul style="list-style-type: none"> • personelle, finanzielle Einrichtung Monitoringstelle Bürgerdienste aus Mitteln des Einzelplans 05 • Erarbeitung Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste und Verwaltungsvereinbarung Bürgerdienste in Linienverantwortung
2019	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb Monitoringstelle zum 01.04.2019 aus Mitteln des EP 05 in Linienverantwortung • Inkrafttreten VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste zum 01.04.2019 • Beginn der Umsetzung von Steuerungsempfehlungen für die Bezirke
2020	<ul style="list-style-type: none"> • Pandemiebewältigung • Verstärkung der Personaldecke in den Bürgerämtern um 37 VZÄ (EG 8) • zusätzlicher Einsatz von 24 VZÄ für Bereinigung des Melderegisters im Rahmen des Zensus (EG6)
2021	<ul style="list-style-type: none"> • fachliche Zielvereinbarung Bürgerämter in Linienverantwortung • Erstellung eines Prognosemodells Bürgerämter in Linienverantwortung
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Projekt 14-Tage-Ziel (Bündelung von Maßnahmen zur Umsetzung der Richtlinien der Regierungspolitik)

In der letzten Legislatur war die Herstellung einer Steuerungsstruktur für die Bürgerämter vorrangig, da die Zuständigkeit für die Leistungserbringung dezentral in den Bezirken liegt. Das gemeinsame Ziel der Bezirke und des Senats bestand darin, den Service für die Bürgerinnen und Bürger zu verbessern, Standards für die Leistungserbringung zu schaffen und das 14-Tage-Ziel zu erreichen. Dies wurde durch Maßnahmen zur Standardisierung

und Stärkung der Bürgerämter in der letzten Legislaturperiode umgesetzt. Aus der ständigen Kundenbefragung ist bekannt, dass das wesentliche Problem die Transparenz über die Terminverfügbarkeit in den Bürgerämtern über alle Zugangskanäle darstellt. Die Maßnahmen des Projekts 14-Tage-Ziel führen dazu, dass die Terminverfügbarkeit sukzessive steigt. Die ständige Kundenbefragung in den Bürgerämtern führt dazu, dass der Bedarf der Bürgerinnen und Bürger konkret gemessen werden kann und gezielte Maßnahmen vor Ort durch die Bezirke durchgeführt werden können.

3. Welche Probleme hat der Berliner Senat identifiziert, die einer besseren Servicequalität und mehr Bürgernähe im Wege stehen?

Zu 3.:

Die Ergebnisse der Kundenbefragungen zeigen unter anderem, 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.

4. Welche Pläne verfolgt der Berliner Senat, um mehr Dienstleistungen online abzuwickeln? Welche Probleme hat der Berliner Senat identifiziert, die einer Effektivierung und Beschleunigung von Behördengängen dahingehend im Wege stehen?

Zu 4.:

Die Digitalisierungsvorhaben im Bereich der Bürgerdienste genießen für den Senat gemäß den Richtlinien der Regierungspolitik oberste Priorität. Jede Verwaltung ist aufgefordert, mindestens drei Vorhaben diesbezüglich zu benennen. Diese werden im Digitalisierungsdashboard dokumentiert.

Für die Umsetzung der Digitalisierungsvorhaben werden zentral IKT-Basisdienste bereitgestellt. So wurden bereits mit dem Berliner IKT-Basisdienst Digitaler Antrag (BDA) 45 BDA-Anträge bereitgestellt, über die monatlich bis zu 17.500 Online-Anträge bearbeitet werden. Weitere BDA-Anträge befinden sich in der sogenannten Fertigungsstraße und gehen sukzessive online.

Zahlungspflichtige Leistungen wie z.B. die Beantragung der Fahrerlaubnis, die Melderegisterauskunft, die Beantragung des Bewohnerparkausweises oder der Gewerbeanmeldung können mit dem E-Payment auch elektronisch bezahlt werden. Neben der Zahlungsart PayPal stehen auch die Zahlungsarten Kreditkarte, Giropay und SEPA-Lastschrift zur Verfügung.

Der flächendeckende Rollout der Digitalen Akte wird bis Ende 2024 erfolgen. Das Produkt „nscale“ des Herstellers Ceyoniq wird derzeit als Standardsoftware für die Digitale Akte im Land Berlin eingeführt; damit werden flächendeckend ab 01.01.2025 die Akten im Land Berlin digital geführt. Es ist zu erwarten, dass dies indirekt auf das Ziel einzahlt,

mittel- und langfristig mehr Dienstleistungen online abzuwickeln, da die Prozesse durchgehend digitalisiert und damit auch beschleunigt werden können.

Über das Service-Portal Berlin sind bereits heute über 230 digitale Verwaltungsleistungen online verfügbar. Weitere rd. 100 Digitalisierungsprojekte sind in den Ressorts geplant.

Die „Landesredaktion Prozesse“ unterstützt alle Berliner Verwaltungen aktiv bei der Modellierung und Optimierung ihrer Prozesse. Hierfür steht das Modellierungswerkzeug Adonis zur Verfügung. Alle optimierten Prozesse werden zentral in der Berliner Prozessbibliothek für die Verwaltungsöffentlichkeit bereitgestellt und veröffentlicht.

Auch mit der bundesweiten Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) soll die Interaktion zwischen Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen mit der Verwaltung durch Digitalisierung effizienter und nutzerfreundlicher gestaltet werden.

Dank des „Einer-für-Alle“-Prinzips, das ermöglicht, dass die Länder ihre Entwicklungen nach deren Fertigstellung untereinander austauschen, wird die Zahl der im Land Berlin digital zur Verfügung stehenden Leistungen ab einem bestimmten Zeitpunkt sprunghaft ansteigen. Für das Land Berlin besteht vor allem ein großes Nachnutzungsinteresse bei bisher nicht digitalisierten Prozessen. Auch hier richtet sich der Fokus vor allem auf Digitalisierungsvorhaben im Bereich der Bürgerdienste.

Zukünftig muss die Nutzendenfreundlichkeit der Online-Angebote weiter verbessert werden, sodass Berliner Bürgerinnen und Bürger das Angebot auch tatsächlich ausschöpfen. Nicht genügend nutzendenzentriertes Design kann dazu führen, dass Menschen den Gang zum Amt bevorzugen.

5. Sind alle Bürgerämter barrierefrei?
 - a. Wenn nicht, welche Bürgerämter sind nicht barrierefrei und aus welchem Grund konnte die Barrierefreiheit in diesen Ämtern noch nicht hergestellt werden?
 - b. Wie stellt der Berliner Senat dennoch sicher, dass Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, vollumfänglich und zügig die Dienstleistungen der Bürgerämter in Anspruch nehmen können (bitte um detaillierte Stellungnahme)?

Zu 5.:

Nein, leider sind nicht alle der 44 Bürgerämter für mobilitätseingeschränkte Personen barrierefrei erreichbar. Dies hat historische Gründe, weil Altbaubestände als Bürgeramtsstandorte genutzt werden und die Ertüchtigung im Bestand unter Berücksichtigung diverser baulicher und baurechtlicher Rahmenbedingungen erfolgen muss.

Zu 5a.:

Folgende Bürgerämter (insgesamt 7) sind gemäß dem Serviceportal Berlin lediglich bedingt rollstuhlgerecht, d.h. die Türbreite beträgt mindestens 70 cm, es gibt maximal eine Stufe und wenn Rampen vorhanden sind, dann mit einem maximalen Gefälle von 18%. Es

könnten stattdessen auch mobile Rampen, eine Hubbühne oder ein Plattformlift vorhanden sein.

Bürgeramt Rathaus Schöneberg
Bürgeramt Karow/Buch
Bürgeramt Pankow
Bürgeramt Prenzlauer Berg
Bürgeramt Weißensee
Bürgeramt Friedrichsfelde
Bürgeramt Blaschkoallee

Folgende Bürgerämter (insgesamt 3) sind gemäß dem Serviceportal Berlin nicht rollstuhlgeeignet, d.h. sie erfüllen nicht die Anforderung eines zumindest bedingt rollstuhlgerechten Zugangs.

Bürgeramt Sonnenallee
Bürgeramt Lankwitz
Bürgeramt Heiligensee

Alle anderen Bürgerämter (insgesamt 34) sind mindestens rollstuhlgeeignet, d.h. die Türbreite beträgt mindestens 80 cm, es sind keine Stufen vorhanden und wenn eine Rampe vorhanden ist, dann beträgt das Gefälle maximal 6% und die Rampe ist maximal sechs Meter lang.

Zu 5b.:

An der Herstellung von Barrierefreiheit in allen Liegenschaften des Landes Berlin wird als Daueraufgabe bei Verfügbarkeit der Haushaltsmittel gearbeitet. In allen Bezirken besteht für mobilitätseingeschränkte Personen die Möglichkeit, ein Bürgeramt im Bezirk aufzusuchen. Sollte es im Einzelfall in einem bestimmten Bürgeramt nicht möglich sein, werden Kundinnen und Kunden gern an einen barrierefreien Standort vermittelt oder es wird eine individuelle Lösung angeboten. In diesem Kontext gibt es keine signifikante Beschwerdelage.

6. Welche konkreten Maßnahmen plant der Berliner Senat, um die Bürgerämter in Hohenschönhausen zu stärken?

Zu 6.:

Der Senat steht im kontinuierlichen Austausch mit den Berliner Bürgerämtern und ermittelt, welche organisatorischen oder sonstigen Maßnahmen zur Stärkung erforderlich sind. Aus bezirklicher Sicht sind die zwei Standorten in Hohenschönhausen sowie die zwei Standorten in Lichtenberg sehr gut aufgestellt und es besteht aus bezirklicher Sicht derzeit keine Notwendigkeit für eine Stärkung der Bürgerämter in Hohenschönhausen.

Unabhängig von der Momentaufnahme werden die Daten aus der Zielvereinbarung Bürgerämter, dem bezirklichen Kennzahlensystem, der ständigen Kundenbefragung sowie der Kosten-Leistungs-Rechnung ständig durch den Senat und die Bezirke gemeinsam ausgewertet. Sobald ein Bedarf feststellbar ist, werden Senat und Bezirke gegensteuern.

Berlin, den 30. Juni 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport