

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Hendrikje Klein (LINKE)

vom 21. November 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. November 2022)

zum Thema:

Bürgerämter auf dem Weg zum 14-Tage-Ziel

und **Antwort** vom 29. November 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Dez. 2022)

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

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/14001
vom 21. November 2022
über Bürgerämter auf dem Weg zum 14-Tage-Ziel

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

Vorbemerkung:

Die gestellten Fragen beziehen sich auf Inhalte des Projektes „14-Tage-Ziel“ der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport. Dieses Projekt setzt unter anderem die in den Richtlinien der Regierungspolitik formulierten einzelnen Maßnahmen für die Bürgerämter in den Jahren 2021 – 2025 um. Das Ziel des Projektes ist es, Konzepte anhand evidenzbasierter Daten zu erstellen und Umsetzungspläne zu entwickeln, um die Bedingungen für die Erreichung des 14-Tage-Ziels herzustellen. Das Projekt befindet sich derzeit in der Umsetzung und soll Ende März 2023 mit einem Abschlussbericht abgeschlossen werden. Die Antworten geben daher nur den derzeit durch die Arbeitsgruppen des Projektes berichteten Arbeitsstand 10/2022 wieder.

1. Wie viele Beschäftigte von den 100 zusätzlichen für die Bürgerämter wurden bereits wo eingestellt und eingesetzt?

Zu 1.:

Das Arbeitspaket 1 „100 Mitarbeitende“ beschäftigt sich mit der Frage, ob und wenn ja wie ein Rekrutierungsservice für die Bürgerämter eingerichtet werden kann, damit die zusätzlichen 100 Mitarbeitenden möglichst bedarfsgerecht eingesetzt werden können. Ein Vorschlag für den Rekrutierungsservice befindet sich in der fachlichen Abstimmung und wird den Projektinstanzen zu Entscheidung vorgelegt, sobald die Abstimmung abgeschlossen ist. Das Arbeitspaket ist nicht abgeschlossen.

2. Wann geht der Springerpool mit wie vielen Beschäftigten in welcher Entgeltgruppe an den Start?

Zu 2.:

Das Arbeitspaket 3 „Springerpool“ beschäftigt sich mit der Frage, ob und wenn ja wie ein Springerpool für die Bürgerämter eingerichtet werden kann. Geplant wird er derzeit mit 20 Beschäftigten, die der gleichen Entgeltgruppe nach Muster-Bewertung der Senatsverwaltung für Finanzen für das Anforderungsprofil „Sachbearbeitung im Bürgeramt“ angehören bewertet nach EG 8/A8. Das Arbeitspaket wird ein Konzept zur Implementierung inklusive Einsatzszenarien für den Springerpool für die Bürgerämter vorlegen. Ein Vorschlag für den Rekrutierungsservice befindet sich in der fachlichen Abstimmung und wird den Projektinstanzen zu Entscheidung vorgelegt, sobald die Abstimmung abgeschlossen ist. Das Arbeitspaket ist nicht abgeschlossen.

Die Umsetzung erfolgt dann in der Linie. Die Inbetriebnahme des Springerpools ist für das Jahr 2023 vorgesehen.

3. Wann werden frühestens die bis zu fünf zusätzlichen Bürgerämter eröffnen?

Zu 3.:

Das Arbeitspaket 2 „bis zu 5 neue Standorte“ beschäftigt sich mit der Frage, ob und wenn ja wo ein Bedarf für neue Standorte für die Bürgerämter besteht. Zur Bewertung dieser Frage ist ein gewichteter Kriterienkatalog entstanden. Die in Frage kommenden Bezirke wurden auf Verfügbarkeit von Immobilien, die sich im Vermögen der Berliner Immobilienmanagement GmbH (BIM) befinden, untersucht. Derzeit werden in dem Arbeitspaket die Modalitäten für die Anmietung zusätzlicher Flächen gemäß Auflage Nr. 2 zum Haushaltsgesetz 2022/2023, Anmietungsprozess, Gesamtflächenbilanz und Bedarfsplanungen (Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung der Verwaltung) für die Bezirke, für die ein Bedarf ermittelt wurde, geklärt. Sollten die Voraussetzungen erfüllt und die angebotenen Liegenschaften geeignet sein, werden die konkreten Anmietungsvorlagen in Linienverantwortung erstellt. Die Eröffnung von potentiellen neuen Standorten ist für das Jahr 2023 und 2024 vorgesehen.

4. Welche Bezirke interessieren sich für zusätzliche Standorte?

Zu 4.:

Das Arbeitspaket 2 „bis zu 5 neue Standorte“ hat einen gewichteten Kriterienkatalog entwickelt, der mehrheitlich bevölkerungsbezogene Daten in der Prognose für das Jahr 2030 bewertet. Die Bewertung ergibt ein zahlenbasiertes Bild, welches sich an vielen Punkten mit dem Interesse der Bezirke deckt. Ein Interesse an einem neuen Standort haben Panikow, Marzahn-Hellersdorf, Reinickendorf, Spandau, Charlottenburg-Wilmersdorf und Treptow-Köpenick.

5. Wie ist das Prozedere für die Entscheidung über die zusätzlichen Standorte und das zusätzliche Personal?

Zu 5.:

Das Projekt wird einen Verfahrensvorschlag zu beiden Aspekten entwickeln, der durch die Projektinstanzen beschlossen wird und, sofern die Umsetzung nicht innerhalb der Projektlaufzeit erfolgen kann, in die Linienverantwortung zur Umsetzung übergeben. Abhängig von der Umsetzung der Empfehlungen werden die betroffenen Bezirke prüfen, inwieweit konkrete Anmietungsvorlagen an den Hauptausschuss zu fertigen sind. Die Einrichtung der Standorte wird der Senat bei Bedarf personell und finanziell im Rahmen der gesamtstädtischen Steuerung der Bürgerdienste bei der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport unterstützen.

6. Wie bewertet der Senat die lange Dauer, bis die neuen Standorte und Beschäftigten arbeitsfähig sind?

Zu 6.:

Die Umsetzung der Projektergebnisse hängt von verschiedenen Faktoren ab, die der Senat nur bedingt beeinflussen kann. Hinsichtlich der Frage, ob überhaupt zusätzliche Flächen in den Bezirken angemietet werden können, ist die Auflage Nr. 2 zum Haushaltsgesetz 2022/2023 „Anmietungsprozess, Gesamtflächenbilanz und Bedarfsplanungen (Gesamtstädtische Steuerung der Unterbringung der Verwaltung)“ zu berücksichtigen, die ein entsprechend gründliches Prüfungsverfahren notwendig macht. Dies kann zu längeren Zeiträumen führen. Sollten für die Herrichtung eines Standorts baurechtliche Genehmigungsverfahren und bauliche Ertüchtigungen wie beispielsweise Klosterstraße 71 notwendig sein, kann es zu zeitlichen Verzögerungen kommen. Hinsichtlich der Arbeitsfähigkeit von neuen, oft verwaltungsfremden Beschäftigten ist ein Zeitraum von mindestens sechs Monaten zu veranschlagen. Für eine nachhaltige gesamtstädtische Steuerung ist eine möglichst evidenzbasierte, bedarfsorientierte Betrachtung zwingend, für die Gründlichkeit vor Eile gehen muss.

Der Senat bewertet diese Umstände als gegeben und ist bemüht, die notwendige Dauer solcher Prozesse so kurz wie möglich zu halten.

7. Ab wann wird das 14-Tage-Ziel für 60 Prozent der gewünschten Termine voraussichtlich erreicht?

Zu 7.:

Die letzte Prognose auf Basis der Kennzahlen aus dem bezirklichen Kennzahlensystem, der Zielvereinbarung Bürgerämter und des bedarfsorientierten Prognosemodells vom Sommer dieses Jahres ist davon ausgegangen, dass zum Ende des Jahres 2023 das 14-Tage-Ziel realistisch ist, d.h. dass 60% der Termine innerhalb von 14 Tagen realisiert werden und dafür ausreichend Termine (prognostisch ca. 2,4 Millionen Termine pro Jahr) zur Verfügung gestellt werden können. Einberechnet wurden hierbei zum Beispiel die Anforderungen an den Führerscheinumtausch, an Digitalisierungsvorhaben im Bereich der Kerndienstleistungen sowie die Umsetzung der Ergebnisse aus dem Projekt „14-Tage-Ziel“. Aufgrund der umfangreichen Wahlvorgänge im Jahr 2023 (Wiederholungswahl Ab-

geordnetenhaus, Bundestagswahl in verschiedenen Wahlbezirken sowie Volksentscheid) und die damit verbundene vermutlich längerfristige Ressourcenbindung von Mitarbeitenden der Bürgerämter für die Wahlvorgänge wird die Prognose derzeit überprüft.

8. Wie viele Termine gab es bisher in 2022 und werden monatlich bis Ende 2022 stattfinden können? (Bitte je Bezirk aufschlüsseln.)

Zu 8.:

Bisher wurden für das Jahr 2022 (Stand 24.11.2022) insgesamt berlinweit 1.904.931 Termine vereinbart. Diese verteilen sich Stand 24.11.2022 wie folgt auf die Bezirke:

Charlottenburg-Wilmersdorf	111.985
Friedrichshain-Kreuzberg	128.359
Lichtenberg	186.099
Marzahn-Hellersdorf	167.100
Mitte	195.368
Neukölln	178.005
Pankow	168.413
Reinickendorf	161.079
Spandau	116.763
Steglitz-Zehlendorf	134.147
Tempelhof-Schöneberg	237.440
Treptow-Köpenick	120.173
Gesamtberlin	1.904.931

Noch nicht berücksichtigt sind die Termine, die ab dem 25.11.2022 bis zum Ende des Jahres noch gebucht werden können (vgl. VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste, Tagestermine). Diese sind abhängig von der tatsächlichen Anwesenheit und werden tagesaktuell zur Verfügung gestellt. Diese können nur geschätzt werden. Das Volumen dieser noch nicht gebuchten Termine könnten im langjährigen Vergleich noch weitere 30.000 - 50.000 erreichen.

9. Wie bewertet der Senat die Zahlen? Wie viele Termine braucht es monatlich zur Umsetzung des 14-Tage-Ziels?

Zu 9.:

Berlin ist auf einem guten Weg. 2022 wurden beachtliche Terminzuwächse im Vergleich zum langjährigen Mittel erzielt. Im Jahr 2019 wurden rund 1,5 Millionen Termine vereinbart und 4,7 Millionen Produktmengen erbracht. 2022 waren es bis zum 24.11.2022 schon rund 1,9 Millionen Termine sowie laut Kosten-Leistungs-Rechnung Stand 30.09.2022 bereits 3,7 Millionen Produktmengen. Die ausstehenden restlichen drei Statistik-Monate (Oktober bis Dezember) haben ein Volumen von ca. 1 Millionen Produktmen-

gen. Es ist gelungen, die Auswirkungen der Pandemie aufzuholen und ein Leistungsniveau zu erreichen, was stabil oberhalb des langjährigen Mittels vor 2020 liegt.

Gleichzeitig wurden die Voraussetzungen geschaffen, um die Bürgerämter zu stärken:

- Es wurde eine rechtliche Grundlage für eine gesamtstädtische Steuerung der Bürgerämter geschaffen.
- Es wurde ein bedarfsorientiertes Prognosemodell geschaffen, welches bei der Budgetierung der Bürgerämter angewendet werden soll.
- Es ist ein Steuerungskreislauf mit Steuerungsgremien etabliert, der auf Basis von Kennzahlen handelt.
- Es wurde eine Zielvereinbarung Bürgerämter geschlossen, die klare Zielvorgaben enthält und die einen Schulterschluss zwischen Senat und Bezirke darstellt, um das Leistungsversprechen der Bürgerämter einzuhalten.

In der Prognose wird derzeit noch davon ausgegangen, dass die Zielzahl 2,4 Millionen Termine/200.000 Termine monatlich eine realistische Größe für das Erreichen des 14-Tage-Ziel darstellt.

Der Senat bewertet sowohl die Zahlen als auch den Prozess zur weiteren Optimierung der Bürgerämter positiv.

10. Wie ist der Umsetzungsstand der Zielvereinbarungen für die Bürgerämter und wie bewertet das der Senat?

Zu 10.:

Die Zielvereinbarung Bürgerämter ist im Betrieb und folgt dem vereinbarten Steuerungskreislauf. Die Daten werden regelmäßig erhoben und in den Steuerungsgremien der Bürgerdienste berichtet. Handlungsempfehlungen werden durch die Monitoringstelle Bürgerdienste bei der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport identifiziert und entsprechend in Steuerungsimpulse umgesetzt.

Berlin, den 29. November 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport