

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

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

vom 18. September 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. September 2023)

zum Thema:

Bürgeramt 1 in Hohenschönhausen schnell wiedereröffnen

und **Antwort** vom 04. Oktober 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 04. Okt. 2023)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

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

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/16764

vom 18. September 2023

über Bürgeramt 1 in Hohenschönhausen schnell wiedereröffnen

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

Vorbemerkung: Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher das Bezirksamt Lichtenberg von Berlin um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Wie bewertet der Senat die Verknappung öffentlicher Dienstleistungen in Hohenschönhausen durch die Schließung des Bürgeramtes 1 in der Egon-Erwin-Kisch-Straße?

Zu 1.: Die Aufrechterhaltung der Terminkapazitäten in den Bürgerämtern genießt grundsätzlich hohe Priorität. Insbesondere der Bezirk Lichtenberg gehört seit Jahren zu den Bezirken, die mehr Termine anbieten als es dem Bevölkerungsanteil dort entspricht. Aufgrund der aktuellen Situation zum akuten Bearbeitungsrückstand von Wohngeldanträgen hat sich der Bezirk Lichtenberg dafür entschieden, das Terminangebot in den Bürgerämtern vorübergehend einzuschränken. Da Wohngeldanträge ausschließlich durch das bezirkliche Wohnungsamt bearbeitet werden können war in diesem Fall aufgrund

der erheblichen Bearbeitungszeiten für Wohngeldanträge entsprechender Handlungsbedarf gegeben. Die Bürgerinnen und Bürger weisen zurecht auf ihren rechtlichen Anspruch hin und möchten diesen erfüllt sehen. Insofern steht o.g. Maßnahme mit der temporären Deckung eines Bedarfes - hier die Bearbeitung von Wohngeldanträgen und damit die Minimierung des Bearbeitungsrückstandes - in Verbindung.

2. Welchen Anspruch hat der Senat im Zusammenhang mit der Erreichbarkeit und den Dienstleistungen staatlicher Stellen und wie hat er auf die Schließung des Bürgeramtes reagiert?

Zu 2.: Die Entscheidung zur temporären Schließung des Bürgeramtsstandortes Egon-Erwin-Kirsch-Straße hat der Senat mit Bedauern zur Kenntnis genommen. Der Senat hat einen sehr hohen Anspruch an Erreichbarkeit sowie auch an die Verfügbarkeit der Dienstleistungen staatlicher Stellen. Die vom Bezirksamt Lichtenberg genannten Gründe zur Schließung sind für den Senat jedoch nachvollziehbar - dennoch ist die schnellst mögliche Wiedereröffnung des Standortes wünschenswert.

3. Auf welcher politischen und rechtlichen Grundlage wurde die Schließung des Bürgeramts 1 in Neu-Hohenschönhausen begründet und beschlossen? Welche Absprachen wurden vorab getroffen und mit wem besprochen? Bitte geben Sie eine detaillierte Darstellung, z. B. mit der BVV, den gewählten Abgeordneten, dem Bezirksamt, den Bewohnern und Mitarbeitern.

Zu 3.: Im Bezirk Lichtenberg warten die Antragstellerinnen und Antragsteller derzeit (September 2023) bis zu 26 Wochen auf ihren Wohngeldbescheid. Wohngeldberechtigte Personen haben Anspruch auf weitere Leistungen, die jedoch einen Berechtigungsnachweis voraussetzen, der wiederum erst nach Erstellung des Wohngeld-Bescheides erstellt werden kann. Das Sozialticket sei hier beispielhaft genannt, aber auch Bildungs- und Teilhabeleistungen für besondere Bedarfe von Kindern können erst nach Vorlage des Wohngeld-Bewilligungsbescheides gewährt werden. Bei Abwägung aller Vor- und Nachteile wurde dem folgend entschieden, das Bürgeramt 1 (Neu-Hohenschönhausen) vorübergehend zu schließen, um die damit freiwerdenden Ressourcen dem Bedarf entsprechend einzusetzen.

Im Rahmen der Abwägung waren sowohl die Leitung des Amtes für Bürgerdienste als auch die zuständige Fachbereichsleitung beteiligt und eingebunden. Zudem erfolgten vorab Informationen an den zuständigen BVV-Ausschuss, die BVV Lichtenberg, das Bezirksamt sowie die Beschäftigten des Bezirksamtes. Darüber hinaus wurde bereits im Voraus die Öffentlichkeit über eine Pressemitteilung sowie durch Veröffentlichungen im Internet zur bevorstehenden Schließung unterrichtet. Unter der Maßgabe abgestimmt und transparent

zu agieren, fand vor der dahingehenden Entscheidung eine umfassende Einbindung Beteiligter und Betroffener sowohl intern wie auch extern statt.

Die Entscheidung wurde auf Grundlage des § 38 Abs. 2 BezVG im Rahmen der Verantwortlichkeit des Bezirksstadtrats für den Geschäftsbereich getroffen.

4. Welche Kriterien waren ausschlaggebend für die Auswahl des Bürgeramtes 1 für die Schließung?

Zu 4.: Sowohl die räumliche Nähe als auch die räumlichen Gegebenheiten im Sinne verfügbarer Arbeitsplätze fanden bei der Auswahl des Bürgeramtes 1 für die Schließung Berücksichtigung. Hiernach war nicht nur förderlich, dass sich das Wohnungsamt zum Zeitpunkt der Entscheidung im selben Dienstgebäude befand, sondern auch der Umstand, dass keine zusätzlichen Arbeitsplätze gesucht und eingerichtet werden mussten, was dem schnellen Handlungsbedarf entgegengestanden hätte. Darüber hinaus standen mit der Auswahl zum Standort auch die Minimierung von zeitlichen Ressourcen im Zusammenhang. Zeitliche Mehraufwände können vermieden werden, die andernfalls aufgrund des Transports von Anträgen und Akten von einem Standort zum anderen entstanden wären. Unter Berücksichtigung organisatorischer Gründe, aber auch auf Grund der Vermeidung zusätzlicher Mehraufwände erschien die Auswahl des Bürgeramtes 1 für eine Schließung alternativlos - insbesondere unter der Maßgabe, einen weiteren Aufwuchs der Bearbeitungszeiten zu verhindern.

5. Wurden Maßnahmen zur Verhinderung der Schließung in Betracht gezogen? Wenn ja, welche und warum wurden diese nicht umgesetzt?

Zu 5.: Es wurden Maßnahmen, wie beispielsweise der Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus anderen Geschäftsbereichen geprüft. Insbesondere aufgrund der nicht verfügbaren räumlichen Kapazitäten sowie die entsprechenden Mehraufwände, die bei einer räumlichen Trennung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entstanden wären, wurden entsprechende Maßnahmen nicht umgesetzt.

Vor dem Hintergrund, dass das Gesetz mit einer sehr kurzen Vorlaufzeit beschlossen wurde und die Umsetzung der Reform knapp bemessen war, war ein umgehender Handlungsbedarf gegeben. Der Senat hat nach der Verabschiedung des Gesetzes zur Wohngeldreform gegenüber den Bezirken Zusagen für zusätzliches Personal und Sachmitteln getätigt. Die dahingehende Umsetzung im Hinblick auf Stellenbesetzungsverfahren sowie die Schaffung räumlicher Möglichkeiten erfordert jedoch mehr Zeit, die aufgrund des rasanten Anstiegs von Wohngeldanträgen sowie deren schnellst mögliche Bearbeitung nicht verfügbar war. Zudem konnte im Rahmen einiger Ausschreibungen offenbar bisher auch kein geeignetes Personal akquiriert werden. Dem

geschuldet, gab es aus Sicht des Bezirks Lichtenberg keine Alternative zur Schließung des Bürgeramtes 1.

6. Wie wird sichergestellt, dass mobilitätseingeschränkte Personen einen wohnortnahen Bürgeramtstermin erhalten, ohne weite Wege zurücklegen zu müssen?

Zu 6.: Der Bedarf an wohnortnahen Bürgeramtsterminen für mobilitätseingeschränkte Personen kann mangels Erhebungen nicht eingeschätzt werden. Mit dem Ausbildungsbürgeramt (Alt-Hohenschönhausen) besteht jedoch eine räumlich nahe Alternative, die verkehrsgünstig mittels Bussen erreichbar ist.

Darüber hinaus kamen zuletzt nur rund 20 Prozent aller Kundinnen und Kunden des Bürgeramtes 1 tatsächlich aus Hohenschönhausen.

7. Wie wurden die Bürgerinnen und Bürger über die Schließung informiert?

Zu 7.: Nach den öffentlichen Diskussionen in Ausschüssen und in der BVV, wurde neben gut sichtbaren Aushängen am Dienstgebäude und Informationen auf der Standortseite des Bürgeramtes im Internet durch den zuständigen Bezirksstadtrat eine entsprechende Pressemitteilung veröffentlicht. Daneben wurden die Bürgerinnen und Bürgern auch in persönlichen Gesprächen entsprechend beraten.

Für die Vorsprache in den Bürgerämtern ist grundsätzlich eine vorherige Terminvereinbarung notwendig. Die Terminvergabe wurde mit einem zeitlichen Vorlauf von neun Wochen eingestellt. Bei Buchung eines Termins wird dieser Standort daher nicht mehr angeboten. Für Antragstellerinnen und Antragsteller, die bereits ein neues Personaldokument beantragt hatten, wurde deshalb bereits bei Antragstellung ein Hinweis auf den abweichenden Abholort gegeben.

8. Welcher Zeit- und Arbeitsaufwand war notwendig, um neue Termine zu koordinieren und die Kundinnen und Kunden über die Standortänderung zu informieren, damit sie die Dienstleistungen des Bürgeramtes in Anspruch nehmen konnten?

Zu 8.: Da die Terminvergabe frühzeitig und damit rechtzeitig blockiert wurde, ergab sich kein weiterer Zeit- und Arbeitsaufwand. Es musste kein Termin neu koordiniert oder abgesagt werden. Alle gebuchten Termine konnten durch eine frühzeitige und langfristige Planung der Maßnahme ermöglicht werden.

9. Wann ist mit der Wiedereröffnung des Bürgeramtes 1 zu rechnen? Welche Maßnahmen werden ergriffen, um eine schnelle Wiedereröffnung sicherzustellen?

Zu 9.: Die Maßnahme, d.h. der Einsatz der Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter des Bürgeramtes 1 im Wohnungsamt, beginnt am 25.09.2023. Die Dauer der Maßnahme steht in Abhängigkeit von der Einarbeitungszeit der Kolleginnen und Kollegen sowie der Wirksamkeit weiterer möglicher Maßnahmen, wie bspw. der Einsatz weiterer Dienstkräfte aus anderen Bereichen sowie die Gewinnung von zusätzlichen Kräften im Rahmen von Stellenbesetzungsverfahren mit dem Ziel, die Bearbeitungsrückstände deutlich zu minimieren. Sobald die Bearbeitungszeiten für Wohngeldanträge deutlich gesenkt werden und eine annehmbare Bearbeitungszeit erreicht ist, können auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wieder ihre eigentliche Tätigkeit im Bürgeramt 1 aufnehmen.

Eine Prognose, ab wann das Bürgeramt 1 (Neu-Hohenschönhausen) wieder geöffnet werden kann, ist zum aktuellen Zeitpunkt allerdings leider noch nicht möglich.

10. Sind die Schließungen auf die seit Jahren ungelösten Probleme bei der Wohngeldbearbeitung zurückzuführen? Wenn ja, inwiefern? Wenn nein, was war das zentrale Argument für die Verknappung des Zugangs zu wesentlichen Dienstleistungen in Hohenschönhausen?

Zu 10.: Ungelöste Probleme der letzten Jahre im Wohnungsamt Lichtenberg sind nicht bekannt. Vielmehr ist die Wohngeldnovelle 2023 als Grund zu benennen. Diese hat auch alle anderen Bezirke vor Herausforderungen gestellt.

Auf Grund der sehr kurzen Frist zwischen der Verabschiedung des Gesetzes und dem Beginn der Geltung war das benötigte Personal nicht zum 01. Januar 2023 verfügbar. Neben dem zeitlichen Aufwand für Stellenbesetzungsverfahren ist zudem die entsprechende Einarbeitung der mit dem Arbeitsgebiet betrauten neuen Kolleginnen und Kollegen zu berücksichtigen. Bei einer gleichzeitig deutlichen Ausweitung des Kreises der Wohngeldberechtigten führt dies unweigerlich zu längeren Bearbeitungszeiten. Durch eine gute Öffentlichkeitsarbeit in Lichtenberg haben zudem Ende 2022 mehr Menschen von der Wohngeldmöglichkeit erfahren. Dies wird besonders im einzigartigen und berlinweit nicht vergleichbaren Anstieg der Antragsstellungen seit September 2022 deutlich. Seit September 2022 sind die Antragszahlen in Lichtenberg um mehr als 40 % gestiegen, was mit den bisher verfügbaren personellen Ressourcen nun nicht mehr aufzufangen war.

11. Inwieweit wurden Maßnahmen ergriffen, um die Wohngeldstelle durch personelle Aufstockung zu stärken, anstatt das Bürgeramt zu schließen?

Zu 11.: Die Anzahl der Stellen für den Bereich Wohngeld wurden im Rahmen der Wohngeldreform 2023 verdreifacht. Bei den befristet bereitgestellten Stellen gestaltet sich die Besetzung jedoch sehr schwierig. Entsprechende Stellen mussten bereits mehrfach

ausgeschrieben werden, dennoch meist ohne Erfolg. Das notwendige und noch fehlende Personal wird nun durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bürgeramtes gestellt. Die Stellenbesetzungsverfahren für das Lichtenberger Wohnungsamt laufen weiter an in der Erwartung, die vorhandenen Stellen zeitnah besetzen zu können.

12. Welche Maßnahme würde der Senat aus heutiger Sicht anpassen oder rückgängig machen?

Zu 12.: Für den rapiden Anstieg der Bearbeitungszeiten für Wohngeldanträge war hauptsächlich die knappe Frist zwischen der Verkündung des Gesetzes und dem Inkrafttreten verantwortlich. Damit war eine fristgerechte Akquise des notwendigen Personals und der entsprechenden räumlichen und sachlichen Ausstattung für den Bezirk Lichtenberg nicht realisierbar. Die aktuell bestehenden Bearbeitungszeiten sind eine direkte Folge der sich schwierig gestaltenden Personalgewinnung und des Anstiegs der Wohngeldanträge. Der Senat sowie auch die Bezirke halten daher eine angemessenere Vorbereitungszeit für geboten und hätten sich diese hier gewünscht.

Berlin, den 04. Oktober 2023

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO