

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)**

vom 04. Oktober 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Oktober 2023)

zum Thema:

**Aktueller Planungsstand zur Weiterentwicklung von Angebot und Leistungsfähigkeit der Berliner Bürgerämter**

und **Antwort** vom 20. Oktober 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Oktober 2023)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/16940  
vom 04. Oktober 2023

über Aktueller Planungsstand zur Weiterentwicklung von Angebot und Leistungsfähigkeit der  
Berliner Bürgerämter

---

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

1. In welchen der vier angekündigten Bezirken (vgl. Artikel „Wohl ab 2024 Vier neue Bürgerämter geplant“, Der Tagesspiegel, 19.09.2023) werden nach aktuellem Planungsstand wann neue Bürgerämter eröffnet werden?
2. Haben Bezirke und Senat bereits geeignete Standorte im Blick und wenn ja, wie ist der aktuelle Sachstand dazu?

Zu 1 und 2.: Geplant ist, dass in den Bezirken Pankow, Spandau, Treptow-Köpenick und Marzahn-Hellersdorf neue Bürgeramtsstandorte eröffnet werden. Derzeit werden verschiedene Standorte in Bezug auf die Geeignetheit zur Nutzung als Bürgeramt begutachtet. Zu den Eröffnungsdaten können derzeit noch keine Angaben gemacht werden.

3. Mit wie vielen Stellen insgesamt („Front-Office“ und andere Arbeitsbereiche) plant der Senat die neuen Bürgerämter in Spandau, Marzahn-Hellersdorf, Treptow-Köpenick und Pankow jeweils auszustatten?

Zu 3.: Die neuen Standorte sollen in Abhängigkeit von der Standortgröße mit durchschnittlich 12 zusätzlichen Stellen im Front-Office ausgestattet werden.

4. Inwiefern sind Finanzierung der Stellen, der Aufbau und Betrieb der Standorte und sonstige Kosten im Haushaltsplan 2024/2025 sowie in der Finanzplanung für die Jahre 2023 bis 2027 hinterlegt?

Zu 4.: Die notwendigen Personalkosten für die neuen Bürgeramtsstandorte sind haushalterisch abgesichert. Die verfahrensunabhängige und die verfahrensabhängige IKT werden aus dem Einzelplan 25 finanziert. Da noch keine Standortauswahl erfolgt ist, können zur Höhe der Gebäudekosten noch keine Aussagen getroffen werden. Für den Fall der notwendigen Anmietung von Liegenschaftsflächen ist grundsätzlich eine Vorlage an das Abgeordnetenhaus erforderlich.

5. Werden die zusätzlichen Bürgerämter sämtliche Bürgerdienste, die bereits von den bestehenden Bürgerämtern angeboten werden, anbieten?

Zu 5.: Es ist geplant, an den neuen Standorten sämtliche Dienstleistungen aus dem Spektrum der Bürgerämter anzubieten.

6. Inwiefern plant der Senat personalwerbliche Maßnahmen und Maßnahmen zur Attraktivitätssteigerung bei der Gewinnung von Fachkräften für die benötigten Stellen?

Zu 6.: Der Bedarf an Fachkräften besteht nicht nur für die geplanten neuen Bürgeramtsstandorte. Auszugehen ist vielmehr von einem berlinweiten Bedarf von 100 nachzubesetzenden Stellen jährlich, damit die Zahl der besetzten Stellen der Bürgerämter konstant gehalten werden kann. Für die Neubesetzungen und die Nachbesetzungen soll ein zentraler Rekrutierungsservice beim Landesverwaltungsamt eingerichtet werden. Es ist vorgesehen, von diesem zentralen Rekrutierungsservice dann auch Werbemaßnahmen für die Bürgerämter initiieren und steuern zu lassen.

7. Inwiefern plant der Senat angesichts der absehbaren Rekrutierungsschwierigkeiten den Einsatz von künstlicher Intelligenz und weiterer IT-gestützten Assistenzsysteme, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bürgerämtern zu entlasten?

Zu 7.: Derzeit erprobt der Senat den Einsatz von öffentlichen IT-Zugängen (sog. Bürgerterminals) als Assistenzsysteme. Dieser zusätzliche Zugangsweg zu den Online-Diensten der Berliner Verwaltung kann dazu beitragen, die Anzahl der online gestellten Anträge zu erhöhen und somit mittelbar die Bürgerämter zu entlasten. Im Rahmen dieses IT-gestützten Systems, bei dem es sich im Wesentlichen um Hardware handelt, kommt keine KI zum Einsatz.

Der Senat plant derzeit die Weiterentwicklung der Auskunftsmöglichkeiten des telefonischen Zugangskanals (IKT-Basisdienst Vermittlung und Auskunft, 115 u.a.) im Hinblick auf Online-Dienste. Auch dieses erweiterte Unterstützungsangebot kann dazu beitragen, die Anzahl der online gestellten Anträge zu erhöhen und somit mittelbar die Bürgerämter zu entlasten. Im Rahmen dieses IT-gestützten Systems ist derzeit kein Einsatz von KI geplant.

Mit dem IKT-Basisdienst „Digitaler Antrag“ entwickelt der Senat für Verwaltungsleistungen spezifizierte Online-Antragsassistenten. Durch die Gestaltung und die Funktionalitäten der Datenfelder wird die Antragstellung erleichtert. Ob und wie durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz die Bürgerämter weiter verbessert und zugleich entlastet werden können, wird derzeit geklärt.

8. Wann rechnet der Senat mit einer spürbaren Entspannung der Termin- und Arbeitssituation in den Berliner Bürgerämtern durch die weitere Umsetzung des E-Government-Gesetzes und die weitere Digitalisierung der Verwaltung?

Zu 8.: Die Optimierung und die Digitalisierung der Geschäftsprozesse führt, selbst wenn es sich nur um Teilprozesse handelt, bereits jetzt zu einer Stabilisierung der Terminsituation in den Bürgerämtern. Die Tendenz aller entsprechenden Indikatoren sind seit 2 Jahren positiv. Derzeit werden rund 2 Millionen Termine in Berlins Bürgerämtern jährlich erledigt. Durch die Implementierung der elektronischen Wohnsitzanmeldung sowie der digitalen Meldebescheinigung werden für die Bürgerinnen und Bürger weitere Serviceverbesserungen ermöglicht, die eine persönliche Vorsprache im Idealfall nicht mehr erfordern. Die dadurch freigesetzten Kapazitäten im Frontoffice können für komplexere Beratungssituationen und für mehr Termine für die anderen Dienstleistungen der Bürgerämter genutzt werden. Die Erfahrung mit vergleichbaren Digitalisierungsvorhaben zeigt, dass die Online-Quote in der Regel am Anfang schwach ausgeprägt ist und dann sukzessive ansteigt. Im Laufe des ersten Halbjahres 2024 erwartet der Senat spürbare positive Effekte. Der Bund arbeitet zudem an der Anpassung rechtlicher Rahmenbedingungen im Personalausweis- und Passwesen, so dass auch dort Serviceverbesserungen möglich werden.

9. Wann ist damit zu rechnen, im Rahmen der berlinweiten Online-Terminvergabe der Berliner Bürgerämter einen Termin innerhalb von 14 Tagen buchen zu können?

Zu 9.: Der Senat und die Bezirke haben mit dem Abschluss des „Projekts 14-Tage-Ziel“ Empfehlungen mit dem Ziel erarbeitet, dass alle Kundinnen und Kunden, die innerhalb von 14-Tagen einen Termin in den Berliner Bürgerämtern wollen, dauerhaft auch einen bekommen können. Voraussetzung ist die Umsetzung aller empfohlenen Maßnahmen.

Die Erreichung des 14-Tage-Ziels zum Jahresende 2023 wird weiterhin angestrebt, sofern nicht eine Wiederholungswahl zum Deutschen Bundestag zu organisieren ist (für die Personal aus den Bürgerämtern abgezogen werden müsste).

10. In der Mitteilung „Leistungsfähiges Bürgeramt“ vom 28.09.2023 (19/1214) ist auf S. 7 unter „Arbeitspaket 5 ‚Recht‘“ von „erforderlichen Normenänderungen“ die Rede. Welche Normenänderungen mit welchen erwarteten Verbesserungen hat der Senat hier im Blick?

Zu 10.: In der ursprünglichen Projektbeauftragung war vorgesehen, ein Gutachten zu erstellen, um einfachgesetzliche landesrechtliche Normen zu ändern mit dem Ziel, die Leistungsfähigkeit der Bürgerämter zu erhöhen. Durch die Einrichtung eines eigenen Referats im Rahmen der Verwaltungsreformbemühungen, wurde dieses Arbeitspaket im Projekt beendet, ohne dass die Arbeit überhaupt aufgenommen war. Bürgeramtsbezogene Vorschläge für Normenänderungen wurden im Arbeitspaket 4 „Aufgabenkritik“ weiterbearbeitet. Die enthaltenen Vorschläge beziehen sich auf das AZG, den ZustKatOrd, das Bezirksverwaltungsgesetz sowie das ASOG. Diese Vorschläge haben zum Ziel, Zuständigkeiten zu bündeln, Verfahren zu beschleunigen und Prozesse zu verkürzen.

11. Auf S. 8 der in Frage 10 genannten Mitteilung wird unter „Arbeitspaket 7 ‚Controlling‘“ die Erprobung des Controlling-Instruments „Prognosemodell“ erwähnt. Welche Lehren zieht die Verwaltung bislang aus dieser Erprobungsphase?

Zu 11.: Das Prognosemodell der Berliner Bürgerämter zielt auf die Berechnung des Bedarfs an zu erbringenden Produktmengen. Hierfür werden die in der Vergangenheit nachgefragten Produktmengen ins Verhältnis zu den Bevölkerungsdaten gesetzt. Bei sich ändernden Bevölkerungszahlen kann daher auf künftig nachgefragte Produktmengen geschlossen werden.

Auf Basis der Prognosemengen für die Produkte 78100 – Passangelegenheiten, 78101 – Personalausweisangelegenheiten, 76924 – Dezentraler Bürgerservice in Ausländerangelegenheiten und 79101 – Meldeangelegenheiten wurden Planmengen berechnet und für die Globalsumme 2024 der Bezirke verwendet. Zudem ist geplant, die Prognosemengen als Grundlage für die neu abzuschließende Zielvereinbarung der Bürgerämter zu nutzen.

Im Oktober 2023 startete die Evaluation des Prognosemodells. Erst nach Abschluss des Evaluationsprozesses können weitere Schlussfolgerungen aus dem Prognosemodell und seiner Nutzung gezogen werden.

12. Welche Maßnahmen werden durchgeführt oder sind geplant, um die auf S. 12 der Mitteilung dargestellte Mitarbeiterzufriedenheit in den Bürgerämtern weiter zu steigern?

Zu 12.: Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterscheidet sich je Bezirk und erfordert unterschiedliche Maßnahmen. In verschiedenen Workshops wurden die Ergebnisse ausgewertet und entsprechende Handlungsmaßnahmen abgeleitet. Dazu gehören u.a. in einzelnen Bezirken eine verbesserte Kommunikation durch Regeltermine, die Beschaffung neuer Technik, die Renovierung der Büros, die Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen jungen und älteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie die Einrichtung von Ansprechpartnerinnen sowie Ansprechpartner für technische Probleme. Darüber hinaus wurde in einigen Bezirken das bezirkliche Gesundheitsmanagement in die Auswertung eingebunden. Der Erfolg der Maßnahmen wird im Rahmen der nächsten Befragung überprüft.

Berlin, den 20. Oktober 2023

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
In Vertretung

Martina Klement  
Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO