

**19. Wahlperiode**

## **Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Hendrikje Klein (LINKE)**

vom 28. November 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. November 2023)

zum Thema:

**14-Tage-Ziel bei den Bürgerämtern bis Ende 2023 vor dem Scheitern?**

und **Antwort** vom 15. Dezember 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Dez. 2023)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Frau Abgeordnete Hendrikje Klein (Linke)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17457  
vom 28. November 2023  
über 14-Tage-Ziel bei den Bürgerämtern bis Ende 2023 vor dem Scheitern?

---

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

1. Wie definiert der Senat das 14-Tage-Ziel? Welche Indikatoren müssen erfüllt sein, damit dieses Ziel vom Senat als erreicht angesehen wird?

Zu 1.:

Aus der permanent laufenden Kundenbefragung in den Bürgerämtern ist bekannt, dass etwa 60 Prozent der Kundinnen und Kunden einen Termin innerhalb von 14 Tagen benötigen. Nach der Definition des Senates ist somit das 14-Tage-Ziel dann rechnerisch erreicht, wenn 60% der Bürgerinnen und Bürger einen Termin maximal 14 Tage nach der Terminbuchung erhalten. Aus dem Basisdienst ZMS als Terminbuchungssystem wird das Datum der Terminbuchung und das Datum des Termins entnommen. Liegen diese beiden Daten weniger als 15 Tage auseinander, so gilt das 14-Tage-Ziel erreicht.

2. Wird das Ziel, dass ab Ende 2023 jedem Bürger innerhalb von 14 Tagen einen Termin beim Bürgeramt anzubieten, wie von Staatssekretärin Klement im September 2023 presseöffentlich angekündigt, erreicht? Wenn nein, warum nicht und welche unvorhergesehenen Probleme sind seit September 2023 aufgetreten, dass diese Ankündigung nicht eingehalten werden konnte?

Zu 2.:

Zum Zeitpunkt der Beantwortung der schriftlichen Frage ist es bedauerlicherweise nicht möglich, jedem Bürger innerhalb von 14 Tagen einen Termin beim Bürgeramt anzubieten. Hintergrund dafür sind sicherlich vielerlei unterschiedliche Faktoren – nicht zuletzt der aktuell extrem hohe Krankenstand. Zudem haben in den Bezirken bereits die Vorbereitungen auf die voraussichtlich im Februar anstehende Wiederholungswahl begonnen, da der Zeitraum der Urteilsverkündung bis zum möglichen Wahltermin nicht nur extrem kurz bemessen ist, sondern zudem auch noch die Feiertage bzw. die Ferienzeit in diesem Zeitraum liegen. Da die ständigen Wahlämter erst im kommenden Jahr eingerichtet werden, muss für die Vorbereitung der Wiederholungswahl zum aktuellen Zeitpunkt leider noch auf Personal der Bürgerämter zugegriffen werden.

3. Wie viele Kalendertage dauert es im Schnitt aktuell und dauerte es in den Jahren 2022, 2021, 2020, 2019, einen Termin beim Bürgeramt zu bekommen? Wie wird das berechnet?

Zu 3.:

Im Kalenderjahr 2019 betrug die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin 30 Tage. Im Jahr 2020 betrug die Wartezeit (pandemiebedingt) 23 Tage. Im Jahr 2021 betrug die Wartezeit unter Pandemiebedingungen weiterhin 24 Tage. Im Jahr 2022 machte sich dann bemerkbar, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Bürgeramtsanliegen, die in der Pandemie oftmals liegen geblieben waren, wieder entsprechend abarbeiteten. So betrug die Wartezeit im Jahr 2022 durchschnittlich 36 Tage. Stand Ende Oktober betrug die durchschnittliche Wartezeit im Jahr 2023 33 Tage. Gemessen wird die Wartezeit in Tagen zwischen der Buchung des Termins und dem Tag des Termins. Über alle Termine werden dann jeweils die Mittelwerte berechnet.

4. Wie verteilen sich die 100 zusätzlichen Stellen für die Bürgerämter auf die zwölf Bezirke? Wann wurde das in welchen Gremien beschlossen? Welches Prozedere gilt für die Besetzung der Stellen? Bis wann müssen die Stellen besetzt werden? Was passiert, wenn sie nicht besetzt werden können?

Zu 4.:

Mit den zusätzlichen Stellen sollen vorrangig diejenigen Bezirke ausgestattet werden, in denen zusätzliche Standorte eröffnet werden sollen. Am 14.09.2023 hat der Lenkungskreis Bürgerdienste einstimmig folgende Verteilung beschlossen:

- 20 Stellen in Mitte (Bürgeramt Klosterstraße 71)
- 12 Stellen für Marzahn-Hellersdorf für einen geplanten zusätzlichen Standort
- 12 Stellen für Spandau für einen geplanten zusätzlichen Standort
- Verteilung der übrigen Stellen gleichmäßig auf die verbleibenden 9 Bezirke

Diese Verteilung hat die AG Ressourcensteuerung am 28.09.2023 auch bestätigt und beschlossen. Ergänzt wurde hier der Beschluss um die Feststellung, dass 33 Stellen für den Führerscheinumtausch den Bezirken bereits zur Verfügung gestellt wurden.

Folgende Bedingungen wurden zudem zwischen dem Senat und den Bezirken vereinbart:

1. Die zugeteilten Stellen sind zweckgebunden im Front Office Bürgeramt einzusetzen.
2. Die Einstellung muss innerhalb von 6 Monaten ab Zuteilung erfolgen (der Startzeitpunkt hierfür wurde auf den 1. November festgesetzt).
3. Die Eröffnung der neuen Standorte in Marzahn-Hellersdorf und Spandau muss bis Ende Q2/2024 erfolgen.
4. Bei Nichterfüllung der Bedingungen 2 und/oder 3 werden die Stellen anderweitig auf die Bezirke verteilt.
5. Bei Eröffnung eines weiteren Standorts in Pankow und/oder Treptow-Köpenick geben alle übrigen Bezirke jeweils eine Stelle ab.

Die Bezirke befinden sich derzeit bereits in der Einstellungsphase der neu zugeteilten Stellen. Schwierigkeiten bei den Einstellungsverfahren, die dazu führen würden, dass die Stellen nicht besetzt werden können, sind nicht bekannt.

5. Wie gestaltet sich die aktuelle Stellenbesetzung in den Bürgerämtern der Bezirke? (Bitte je nach Bezirk ausweisen in besetzt/unbesetzt.)

Zu 5.:

Die Angaben der besetzten und unbesetzten Stellen für Sachbearbeitungen in den Bürgerämtern sind in der nachfolgend gezeigten Tabelle dargestellt. Datenstand ist Oktober 2023.

| Bezirk                     | Mitarbeiter/innen<br>Sachbearbeiter/innen<br>(besetzte VZÄ<br>Sachbearbeitung) | Unbesetzte VZÄ Sachbearbeitung |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Mitte                      | 87,5                                                                           | 11,6                           |
| Friedrichshain-Kreuzberg   | 68,8                                                                           | 0                              |
| Pankow                     | 74,5                                                                           | 1,5                            |
| Charlottenburg-Wilmersdorf | 51,3                                                                           | 20,6                           |
| Spandau                    | 26,6                                                                           | 4,4                            |
| Steglitz-Zehlendorf        | 50,4                                                                           | 10,8                           |
| Tempelhof-Schöneberg       | 61,3                                                                           | 18,3                           |

|                     |       |       |
|---------------------|-------|-------|
| Neukölln            | 57,7  | 10,3  |
| Treptow-Köpenick    | 36,2  | 6,8   |
| Marzahn-Hellersdorf | 39,4  | 9,1   |
| Lichtenberg         | 49,8  | 3     |
| Reinickendorf       | 32,8  | 6     |
| Berlin Gesamt       | 636,4 | 102,4 |

6. Wann werden die Stellen für den Springerpool ausgeschrieben? Welche erste Einsatzorte sind konkret angedacht? Wer entscheidet darüber? Wie ist das Prozedere?

Zu 6.:

Für den Springerpool sind im Doppelhaushalt 2024/2025 insgesamt 20 Stellen vorgesehen. Vorbehaltlich des Beschlusses des Haushalts durch das Abgeordnetenhaus wird der Springerpool nach Inkrafttreten des Haushalts beim Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) eingerichtet und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Springerpools werden im LABO eingestellt. Auch Mitarbeiter/innen aus anderen Bereichen können in den Springerpool wechseln. Die Vorbereitungen zur Betriebsaufnahme laufen derzeit. Der Abruf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch die Bezirke für die Deckung von Bedarfsspitzen folgt nach den Prioritäten gemäß Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste. Die Einsatzplanung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird nach den von den Bezirken gemeldeten Bedarfen ausgerichtet. Das konkrete Abrufverfahren ist derzeit in der Entwicklung.

7. Welcher Bezirk macht verbindlich wann und wo ein neues Bürgeramt auf?

Zu 7.:

Aktuell planen die Bezirke Spandau und Marzahn-Hellersdorf die Eröffnung neuer Standorte. Die beiden Bezirke führen derzeit die notwendigen politischen Beschlusslagen in ihren Bezirken herbei (BA-Beschluss). Vorbehaltlich einer eventuell notwendigen Genehmigung der Finanzierung durch den Hauptausschuss gemäß bestehendem Auflagenbeschluss ist die Ertüchtigung der Standorte mit anschließender Inbetriebnahme jeweils bis Ende Juni 2024 geplant.

8. Ab wann wird es in welchen Bürgerämtern die von Staatssekretärin Klement vorgeschlagenen terminfreien Tage geben?

Zu 8.:

Diese Maßnahme wird derzeit gemeinsamen mit den Bezirken geprüft und wird bei der nächsten Sitzung des Lenkungsreis Bürgerdienste auf der Tagesordnung stehen. Nach der geltenden Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerdienste ist das Ziel, Termine online bereitzustellen, vorrangig.

9. Ab wann und wie werden Stornierungen für jene Termine, die nicht wahrgenommen werden können, erleichtert?

Zu 9.:

Die Stornierung von Terminen ist bereits jetzt möglich. Kundinnen und Kunden erhalten jeweils eine E-Mail mit der Terminbestätigung sowie eine Erinnerung an einen Termin. Diese E-Mails enthalten jeweils einen Link zur Terminabsage sowie die Auflistung aller weiteren gebuchten Termine in den Bürgerämtern. Zusätzlich kann unter <https://service.berlin.de/terminvereinbarung/termin/manage/> online ein vereinbarter Termin unter Eingabe der Vorgangsnummer abgesagt oder geändert werden. Darüber hinaus ist eine Stornierung auch über die telefonische Hotline 115 möglich.

10. Wie ist der aktuelle Sachstand zur Einführung der neuen Terminsoftware, mit der vor allem die Terminvergabe flexibler gestaltet werden soll?

Zu 10.:

Es ist vorgesehen, bis spätestens Ende 2024 von Version 1 der Terminsoftware (ZMS 1) auf Version 2 (ZMS 2) zu wechseln. Die „neue“ Software ist derzeit im Probebetrieb und soll im Laufe des Jahres 2024 sukzessive auf alle Ämter ausgerollt werden.

11. Wie viele Menschen nutzten bis dato die seit November 2023 an den Start gegangene digitale Meldebescheinigung ohne in das Bürgeramt zu gehen? Wie schätzt der Senat den Start ein?

Zu 11.:

Im Zeitraum vom 09.11.2023 bis 30.11.2023 haben insgesamt 829 Bürgerinnen und Bürger die digitale Meldebescheinigung online beantragt. Der neue Onlinedienst ist erfolgreich gestartet, er läuft stabil und wird gut angenommen.

12. Wie viele Menschen haben in 2023 bereits die einfache Melderegisterauskunft online genutzt, wie viele Menschen sind dafür ins Bürgeramt gegangen?

Zu 12.:

Die einfache „Melderegisterauskunft online für Einzelabfrager“, die mittels einer aktivierten Onlineausweisfunktion (eID), dem elektronischen Aufenthaltstitel (eAT) oder der eID-Karte für EU/EWR-Bürgerinnen und Bürger beantragt werden kann, wurde vom 01.01.2023 bis 30.11.2023 insgesamt 3.742 Mal in Anspruch genommen.

Die einfache „Melderegisterauskunft online für registrierte Nutzer (Mehrfachabfrager)“ wurde im selben Zeitraum 48.637 Mal beantragt.

Zum Stichtag 04.12.2023 wurden 24.404 einfache Melderegisterauskünfte in den Bürgerämtern bearbeitet.

13. Wie viele Melderegisterauskünfte seitens der Berliner Behörden wurden 2023 mit Bürgeramtsterminen für Bürgerinnen und Bürger bearbeitet, die eigentlich über die Fachverfahren durch die Behörden selbständig ohne Termin abgefasst werden konnten?

Zu 13.:

Die Fallzahlen für die Fälle, in denen in den Bürgerämtern Melderegisterauskünfte für andere Berliner Behörden erstellt werden, wird nicht erhoben.

Termine sind für diesen Sachverhalt nicht zu blocken.

14. Wann kommt die elektronische Wohnsitzanmeldung?

Zu 14.:

Die Onlinedienstleistung „elektronische Wohnsitzanmeldung“ soll im Laufe des ersten Quartals 2024 produktiv gehen.

15. Wann kann der Wohnberechtigungsschein online beantragt werden?

Zu 15.:

Die aktuellen Planungen gehen davon aus, dass die Produktivsetzung voraussichtlich im Jahr 2024 erfolgen wird. Dieser Schritt wird gleichzeitig in allen Bezirken vollzogen, abhängig von den abgeschlossenen Tests und den Abstimmungen mit der Geschäftsstelle Basisdienst Digitaler Antrag.

16. Wie bewertet der Senat die Nicht-Erreichung des 14-Tage-Ziels?

Zu 16.:

Wie bereits in der Antwort auf Frage 1 dargelegt, ist das 14-Tage-Ziel erreicht, wenn 60% der Bürgerinnen und Bürger stabil und regelmäßig einen Termin maximal 14 Tage nach der Terminbuchung erhalten. Dieses Ziel hätten die Bürgerämter ohne den hohen Krankenstand aktuell und die Vorbereitung der Wiederholungswahlen womöglich sogar erreichen können. Dies zeigt, dass die Zielerreichung immer wieder gefährdet ist, solange die Bürgerämter gesonderte Aufgaben, wie z.B. die Ausrichtung von Wahl- und Abstimmungsereignissen sicherstellen müssen. Mit der Einrichtung von ständigen Wahlämtern wird eine der Ursachen der regelmäßigen Leistungsminderung im Rahmen der durchgeführten Aufgabenkritik behoben.

Berlin, den 15. Dezember 2023

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
In Vertretung

Martina Klement  
Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO