

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Hendrikje Klein (LINKE)

vom 25. November 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. November 2024)

zum Thema:

Zukünftige Arbeit, Personalgewinnung und gesamtstädtische Steuerung der Bürgerämter

und **Antwort** vom 12. Dezember 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Dez. 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Frau Abgeordnete Hendrikje Klein (LINKE)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20964
vom 25. November 2024
über Zukünftige Arbeit, Personalgewinnung und gesamtstädtische Steuerung der
Bürgerämter

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

1. Für welche Aufgabenbereiche der Bürgerämter plant der Senat den Erlass von Verwaltungsvorschriften für die Bezirke, wenn der Senat die gesamtstädtische Steuerung, wie im Referentenentwurf des LOG beschrieben, übernimmt?

Zu 1.: Die bestehende Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung für die Berliner Bürgerämter wurde evaluiert und soll fortgeschrieben werden. Weitere Verwaltungsvorschriften sind aktuell nicht in Planung.

2. Verfolgt der Senat weiterhin das 14-Tage-Ziel, welche weiteren Maßnahmen sind zur Erreichung geplant und wann erwartet der Senat, das Ziel zu erreichen?

Zu 2.: Umfragen zeigen, dass rund 60 % der Bürgerinnen und Bürger gerne innerhalb von 14 Tagen einen Termin im Bürgeramt buchen möchten – vielen anderen Bürgerinnen und Bürgern reicht jedoch auch ein Termin zu einem späteren Zeitpunkt. Um möglichst umfassend allen Terminwünschen gerecht werden zu können, verfolgt der Senat weiterhin das 14-Tage-Ziel und die aus dem entsprechenden Projekt resultierenden Maßnahmen. Die berlinweite Terminverfügbarkeit hat sich aufgrund der unterschiedlichen - kurz, mittel- und langfristigen angelegten - Maßnahmen bereits nachweislich verbessert. Der Vergleich zum Vorjahr hat gezeigt, dass im Juli 2024 insgesamt 30.000 mehr Dienstleistungen für die Berlinerinnen und Berliner erbracht wurden als noch ein Jahr zuvor im entsprechenden Vergleichsmonat. Zudem ist der Anteil der Terminbuchungen innerhalb von 14 Tagen in den letzten drei Monaten um 8,2 Prozentpunkte gestiegen. Dadurch liegt der Zielerreichungsgrad des 14-Tage-Ziels bei 70 %. Für das Jahr 2025 sind zwei weitere Bürgeramtsstandorte (Pankow und Treptow-Köpenick) geplant. Ebenso soll im Q1/25 der Rekrutierungsservice im Landesverwaltungsamt für die Bürgerämter zur freiwilligen Nutzung zur Verfügung stehen, so dass freie Stellen in Zukunft für die Bezirke mit weniger Aufwand und schneller besetzt werden können. In Kombination mit der zunehmenden Digitalisierung der von den Bürgerämtern angebotenen Leistungen wird sich somit auch im Jahr 2025 die Terminalsituation weiter entspannen – auch wenn die Vorbereitungen für die vorgezogene Bundestagswahl im Februar 2025 sich sicherlich vorübergehend auf die Leistungsfähigkeit der Bürgerämter auswirken wird.

3. Welche Umsetzungsstrukturen wurden für das Projekt 14-Tage-Ziel mittlerweile bestimmt (vgl. Antwort auf Frage 8 in Drucksache 19/16483)?

Zu 3.: Das Arbeitspaket „100 Mitarbeitende“ konnte bereits im 2. Quartal 2024 abgeschlossen werden. Für Ausführungen zum Rekrutierungsservice siehe Frage 15.

4. Wie hoch ist der Anteil gebuchter, aber nicht wahrgenommener Termine in den Bürgerämtern in den einzelnen Bezirken?

Zu 4.: Der Anteil der gebuchten, aber nicht wahrgenommenen Termine wird als Anteil der sog. „Nichterscheiner“ von allen Kunden der Berliner Bürgerämter berechnet. Zu März 2024 erfolgte eine Änderung im Verfahren der Terminbuchungsbestätigung. Bei Online-Buchungen wird automatisch eine Mail mit einem Bestätigungscode versendet. Der Termin

im Bürgeramt ist erst dann bestätigt, wenn der Code bestätigt wird. Die Nichterscheinerquote wurde mit dieser Verfahrensänderung deutlich gesenkt. Die bezirklichen Quoten mit Datenstand Oktober 2024 sind in der folgenden Tabelle in Prozent dargestellt.

Nichterscheiner-Quote (von Kunden gesamt)	Okt 24
Mitte	12,0
Friedrichshain-Kreuzberg	13,9
Pankow	12,8
Charlottenburg-Wilmersdorf	5,3
Spandau	11,7
Steglitz-Zehlendorf	14,7
Tempelhof-Schöneberg	12,5
Neukölln	17,6
Treptow-Köpenick	12,3
Marzahn-Hellersdorf	12,5
Lichtenberg	4,2
Reinickendorf	12,9
Berlin Gesamt	10,4

5. Wann soll die neue Terminbuchungssoftware vollständig im Einsatz sein, um flexiblere Terminbuchungen, Check-ins und kurzfristige Terminvergaben zu ermöglichen und welche weiteren Modernisierungen sind geplant?

Zu 5.: Die berlinweite Einführung der Version 2 des Zeitmanagementsystems (ZMS) ist bis Ende Q1/2025 geplant. Nach Abschaltung des Altsystems ist die Einführung der Self-Check-in für 2025 vorgesehen. Darüber hinaus wird die Software im laufenden Betrieb agil weiterentwickelt, um die Nutzbarkeit für die Ämter und die Bürger stetig weiter zu verbessern.

6. Inwiefern wird die angedachte Samstagsöffnung der Bürgerämter mittlerweile auch für die Zukunft ausgeschlossen? (vgl. Antwort zu Frage 3, Drucksache 19/17870: „...Im Ergebnis hat man sich einvernehmlich darauf verständigt, eine etwaige Samstagsöffnung der Bürgerämter vor der anstehenden Europawahl nicht weiter zu verfolgen.“

Zu 6.: Eine Samstagsöffnung der Berliner Bürgerämter ist derzeit nicht geplant.

7. Wie viele Bezirke haben sich freiwillig für den geplanten Versuch für die terminfreien Tage in Bürgerämtern gemeldet? Welche Bürgerämter werden voraussichtlich betroffen sein? Welche konkreten Tage sind jeweils geplant? Wann soll der Versuch jeweils starten?

Zu 7.: Die Konzeption für terminfreie Zeiten befindet sich in der finalen Abstimmung. Das Konzept für das terminfreie Angebot wurde im Lenkungskreis Bürgerdienste Ende November besprochen, derzeit läuft die Abfrage, welche Bezirke sich an der entsprechenden Aktion beteiligen werden. Eine Realisierung des terminfreien Angebots im Rahmen eines Pilotprojekts ist für nach der Bundestagswahl geplant.

8. Inwiefern sind die Mitarbeiter*innen der Bürgerämter verpflichtet für den Einsatz an den terminfreien Tagen in den Bürgerämtern zu Verfügung zu stehen?

Zu 8.: Eine Verpflichtung über die bereits bestehenden Dienstpflichten ist nicht vorgesehen.

9. Wie viele Termine wurden in den Bürgerämtern in 2024 „erledigt“? (Ich bitte um eine monatliche Gesamtübersicht über alle Standorte.)

Zu 9.: Aus dem Basisdienst ZMS wird die Zahl der gebuchten Termine ausgewertet, Daten liegen nur bezirksscharf und nicht für die einzelnen Standorte vor. Die Daten von September und Oktober 2024 sowie die kumulierten Werte 2024 sind in der nachfolgend dargestellten Tabelle aufbereitet.

Anzahl der Terminbuchungen	Sep 24	Okt 24	Januar bis Oktober 2024
Mitte	15.619	17.978	152.042
Friedrichshain-Kreuzberg	10.561	10.493	96.309
Pankow	15.712	16.200	106.400
Charlottenburg-Wilmersdorf	16.343	18.602	149.934
Spandau	5.571	6.037	54.860
Steglitz-Zehlendorf	12.409	13.570	119.924
Tempelhof-Schöneberg	14.454	18.372	168.901
Neukölln	17.004	17.316	143.597
Treptow-Köpenick	10.781	12.307	107.792
Marzahn-Hellersdorf	8.425	10.422	82.673
Lichtenberg	14.966	14.914	144.493
Reinickendorf	8.908	9.423	93.867
Berlin Gesamt	150.753	165.634	1.420.792

Die Zielzahl von mehr als 2 Millionen Bürgeramtsterminen wird in 2024 nicht erreicht. Die Wiederholungswahl zum Bundestag und die Europawahl verhinderten eine Ausweitung des Terminangebotes.

10. Wie viele Mitarbeiter*innen waren in den Bürgerämtern in den jeweiligen Bezirken zum Stand 1. November 2024 beschäftigt und wie ist der Stellenbesetzungsstand in den einzelnen Bürgerämtern?

Zu 10.: Ausgewertet werden die Zahlen der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter im Frontoffice mit direktem Kundenkontakt und im Backoffice ohne Kundenkontakt, Daten für den November 2024 liegen nicht vor, es sind Daten aus Oktober 2024 verwendet.

Oktober 2024	Mitarbeitende Sachbearbeitende (besetzte VZÄ Sachbearbeitung)	Stellenbesetzungsquote Sachbearbeitende in Prozent
Mitte	86,4	89,9
Friedrichshain-Kreuzberg	64,7	100,0
Pankow	55,4	73,9
Charlottenburg-Wilmersdorf	46,2	65,1
Spandau	31,1	65,4
Steglitz-Zehlendorf	48,7	76,9
Tempelhof-Schöneberg	64,7	84,6
Neukölln	53,3	76,2
Treptow-Köpenick	37,9	82,8
Marzahn-Hellersdorf	37,6	66,6
Lichtenberg	56,0	90,3
Reinickendorf	33,2	86,9
Berlin Gesamt	615,3	80,3

11. Wie viele neue Mitarbeiter*innen wurden in den Bürgerämtern der jeweiligen Bezirke seit dem 01. Januar 2024 eingestellt?

12. Wie viele Mitarbeiter*innen sind im Jahr 2024 aus den Bürgerämtern ausgeschieden (bitte aufschlüsseln nach Bezirken und Grund des Ausscheidens, z.B. Kündigung, Ruhestand, Stellenwechsel)?

Zu 11 und 12.: Daten zu den neu eingestellten und den ausgeschiedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegen dem Senat nicht vor. Die Berliner Bezirke wurden hier um Unterstützung gebeten, die gesammelten Antworten zu den Fragen 11 und 12 sind in der untenstehenden Tabelle dargestellt.

Fluktuation in den Bürgerämtern	Anzahl neu eingestellte Mitarbeitende	Anzahl ausgeschiedene Mitarbeitende	Begründungen zu den ausgeschiedenen Mitarbeitenden
Mitte	13	8	2 Renteneintritt 6 Stellenwechsel
Friedrichshain-Kreuzberg	17	17	1 Altersgrenze Arbeitnehmer 3 Auflösungsvertrag 1 Erwerbsunfähigkeit AN 2 Kündigung durch Arbeitgeber 3 Kündigung durch Arbeitnehmer 2 Versetzung Arbeitnehmer/in 1 Versetzung in den Ruhestand 4 Vertragsablauf
Pankow	4	11	1 arbeitgeberseitige Kündigung 2 arbeitnehmerseitige Kündigungen 1 Erwerbsunfähigkeit 3 Versetzungen in and. Behörden 1 Versetzung in den Ruhestand 1 Renteneintritt 1 Altersgrenze Beamte 1 Ableben
Charlottenburg-Wilmersdorf	9	10	1 Versetzung 7 altersbedingt 1 Kündigung 1 Verstorben
Spandau	15	9	2 in Rente 7 Versetzungen
Steglitz-Zehlendorf	7	10	1 Kündigung durch AG 2 Auflösungsvertrag 7 Stellenwechsel
Tempelhof-Schöneberg	16	16	10 durch Stellenwechsel/Versetzungen, 5 Kündigungen und 1 in Rente.
Neukölln	9	12	4 Kündigung 4 Versetzung 4 Umsetzung

Treptow-Köpenick	9	8	Stellenwechsel Kündigung
Marzahn- Hellershof	15	7	1 Kündigung, 3 Versetzungen, 3 Ruhestand
Lichtenberg	11	8	4 Umsetzungen innerhalb des Amtes für Bürgerdienste, 1 Versetzung zu einer Senatsverwaltung, 2 Probezeitkündigungen, 1 Auflösungsvertrag
Reinickendorf	7	1	Altersrente

13. Wie bewertet der Senat die Auswirkungen des Ausbildungsbürgeramts in Friedrichshain-Kreuzberg auf die Stellenbesetzung und inwiefern plant er eine Ausweitung des Konzepts Ausbildungsbürgeramt auf andere Bezirke zu unterstützen?

Zu 13.: Die Einstellungsentscheidungen und die Ausbildung in den Berliner Bürgerämtern obliegt den jeweiligen Bezirken. Das Konzept der Ausbildungsbürgerämter hat sich bereits in Friedrichshain-Kreuzberg, Lichtenberg und Tempelhof-Schöneberg etabliert.

14. Wie viele neue Bürgeramts-Standorte konnten seit dem ersten Januar 2024 eröffnet werden und wie viele Mitarbeiter*innen sind dort an wie vielen Arbeitsplätzen tätig (bitte je Standort auflisten)?

Zu 14.: Seit 01.01.2024 konnten zwei Bürgeramtsstandorte eröffnet werden:

- Im Bezirk Spandau, Obstallee 28, 15 Arbeitsplätze (inkl. Tresen und Leitungsbüro), 12 Sachbearbeitenden, 2 Leitungskräfte und
- Im Bezirk Marzahn-Hellersdorf, Interimsstandort, Riesaer Str. 94, 3 Arbeitsplätze, 3 Sachbearbeitende.

15. Wie ist der Stand des Aufbaus eines zentralen Rekrutierungsservices für die Bürgerämter?

- a. Wo soll der zentrale Rekrutierungsservice verortet werden?
- b. Welche Bezirke haben erklärt das Angebot annehmen zu wollen?
- c. Wie viele Mitarbeiter*innen sind mittlerweile über den zentralen Rekrutierungsservice eingestellt worden?

Zu 15.: Der Aufbau des zentralen Rekrutierungsservice für die Bürgerämter soll im ersten Quartal 2025 mit den Erarbeitungen zu den Grundlagen, zur Prozessabstimmung und rechtlichen Rahmenbedingungen fertiggestellt werden.

Zu a.) Der zentrale Rekrutierungsservice ist beim Landesverwaltungsamt verortet.

Zu b.) Es handelt sich um ein freiwilliges Angebot für die Bezirke. Bisher können sich nur folgende Bezirke perspektivisch und in Abhängigkeit der Rahmenbedingungen eine Nutzung vorstellen: Friedrichshain-Kreuzberg, Charlottenburg-Wilmersdorf, Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg, Neukölln und Lichtenberg.

Zu c.) Für die Erstellung der Verwaltungsvereinbarung, der Grundlagen und der Prozessgestaltung zum Rekrutierungsservice zwischen dem Landesverwaltungsamt und den Bezirken wurde eine Unterarbeitsgruppe im Gremium „AG Steuerung“ gegründet. Zur Unterarbeitsgruppe „Verwaltungsvereinbarung Rekrutierungsservice“ gehören die Senatskanzlei (Monitoring-Stelle), eine Vertretung aus dem Grundsatzbereich der Senatsverwaltung für Finanzen, das Landesverwaltungsamt und drei bezirkliche Amtsleitungen. Für die Bürgerämter kam es noch zu keiner Verwendung.

16. Wie viele Stellen des mit bis zu 20 Stellen geplanten Springerpools wurden mittlerweile besetzt?

Zu 16.: Derzeit sind 17 Stellen besetzt. Zum 01.01.2025 erfolgen drei Neueinstellungen.

17. In welchen Bezirken wurden die Springer zur Erreichung welcher Ziele (Sicherstellung Mindestangebot, mittelfristiges Angebot, operatives Angebot an Terminen) eingesetzt?

Zu 17.: Nach Beendigung der Ausbildung werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Springerpool seit dem 01.11.2024 in den Bezirken Lichtenberg, Pankow, Charlottenburg-Wilmersdorf, Friedrichshain-Kreuzberg, Reinickendorf und Mitte zur Sicherstellung des gesamten Dienstleistungsangebots der Bürgerämter eingesetzt. Der Abruf erfolgt nach den vorab in der Verwaltungsvereinbarung festgelegten Prioritäten.

18. Wie viele der eingestellten Mitarbeiter*innen haben den Springerpool bereits wieder verlassen und ist dem Senat bekannt, dass Mitarbeiter*innen aus dem Springerpool von den Bürgerämtern der Bezirke eingestellt wurden?

Zu 18.: Drei Mitarbeitende haben den Springerpool verlassen, sind jedoch nicht in einen Bezirk gewechselt.

19. Inwiefern sollen die geplanten Kürzungen des Nachtragshaushaltes 2025 für Mittel der Zielvereinbarungen auch die Zielvereinbarung für Bürgerämter betreffen?

Zu 19.: Von den Kürzungen im Einzelplan 03, Titel 97114, ist die gesamtstädtische Zielvereinbarung zur Steuerung der Bürgerämter nicht betroffen. Die Mittel in Höhe von 1.000.000 Euro (jeweils in 2024 und 2025) stehen wie geplant im vorgenannten Titel zur Verfügung.

20. Wie viele Wohnsitzanmeldungen wurden je Bezirk seit dem 16.10.2024 pro Woche vollzogen? Wie viele davon wurden online vorgenommen?

Zu 20.: Seit dem 16.10.2024 wurden in einem Bürgeramt folgende Wohnsitzanmeldungen je Bezirk und Kalenderwoche analog durchgeführt:

	42. KW 16.-20.10.	43. KW	44. KW	45. KW	46. KW	47. KW	48. KW
Mitte	1.143	2.090	1.833	1.959	2.013	1.854	1.188
Friedrichshain -Kreuzberg	347	928	859	833	848	843	406
Pankow	385	637	485	761	768	936	470
Charlotten- burg- Wilmersdorf	395	664	556	678	504	547	296
Spandau	334	543	549	801	638	367	258
Steglitz- Zehlendorf	593	737	747	1.014	847	777	462
Tempelhof- Schöneberg	625	867	934	1.089	982	985	428
Neukölln	520	1.111	1.095	1.769	1.283	1.236	742
Treptow- Köpenick	219	490	448	433	635	490	206
Marzahn- Hellersdorf	490	659	522	467	501	541	332

Lichtenberg	399	696	727	1.041	681	558	291
Reinickendorf	151	426	452	459	372	413	196

Im selben Zeitraum erfolgte die Anmeldung der Wohnung mittels Onlineantrag wie folgt:

	42. KW 16.-20.10.	43. KW	44. KW	45. KW	46. KW	47. KW	48. KW
Onlineanträge Berlin gesamt	536	852	614	904	738	826	589

Quelle: Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) Fachverfahren Meldewesen

21. Wie viele Meldebescheinigungen wurden je Bezirk seit November 2023 monatlich ausgestellt? Wie viele davon wurden jeweils über das Online-Verfahren erledigt?

Zu 21.: Im Zeitraum November 2023 bis November 2024 wurden Meldebescheinigungen wie folgt analog beantragt und ausgestellt:

Bezirk	November 2023	Dezember 2023
Mitte	1.490	769
Friedrichshain-Kreuzberg	713	378
Pankow	822	396
Charlottenburg-Wilmersdorf	493	374
Spandau	570	298
Steglitz-Zehlendorf	683	363
Tempelhof-Schöneberg	805	435
Neukölln	1.333	846
Treptow-Köpenick	560	243
Marzahn-Hellersdorf	530	383
Lichtenberg	512	255
Reinickendorf	385	208

	2024					
Bezirk	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
Mitte	1.625	1.727	1.434	1.569	1.672	1.637
Friedrichshain-Kreuzberg	845	881	753	1.046	811	891
Pankow	809	759	788	767	703	739
Charlottenburg-Wilmersdorf	750	699	639	752	626	612
Spandau	640	705	767	743	699	687

Steglitz-Zehlendorf	798	733	581	666	609	603
Tempelhof-Schöneberg	799	984	813	829	719	746
Neukölln	1.255	1.283	1.053	1.171	1.046	1.119
Treptow-Köpenick	615	728	495	514	483	475
Marzahn-Hellersdorf	587	618	351	469	387	545
Lichtenberg	680	670	604	664	600	580
Reinickendorf	416	422	377	392	347	354

	2024				
Bezirk	Juli	August	September	Oktober	November
Mitte	1.873	1.680	1.915	2.142	1.559
Friedrichshain-Kreuzberg	1.057	821	892	1.020	892
Pankow	925	907	811	819	753
Charlottenburg- Wilmersdorf	887	666	624	748	618
Spandau	968	759	833	834	745
Steglitz-Zehlendorf	718	708	720	897	719
Tempelhof-Schöneberg	864	756	727	1.083	877
Neukölln	1.257	1.086	1.315	1.345	1.307
Treptow-Köpenick	589	516	546	555	552
Marzahn-Hellersdorf	497	520	597	523	373
Lichtenberg	695	649	694	705	633
Reinickendorf	529	398	444	535	444

Quelle: LABO Fachverfahren Meldewesen

Im Zeitraum November 2023 bis November 2024 wurden über das Online-Verfahren digitale Meldebescheinigungen wie folgt beantragt und ausgestellt:

Online-Meldebescheinigung	
November 2023	829
Dezember 2023	666
Januar 2024	1.549
Februar 2024	1.230
März 2024	1.517
April 2024	1.579
Mai 2024	1.393
Juni 2024	1.740

Juli 2024	1.975
August 2024	1.827
September 2024	1.791
Oktober 2024	2.020
November 2024	1.878

Quelle: LABO Fachverfahren Meldewesen

22. Wie wurden die digitalen Angebot für Bürger*innen bekannt gemacht, um die Nutzungszahlen zu steigern?

Zu 22.: Die digitalen Angebote der Berliner Verwaltung werden durch diverse Maßnahmen unterstützt. Unterstützung in Form von Erklärvideos und zusätzlichen Informationen stehen beim Aufrufen der Dienstleistung im Service-Portal Berlin bereit. Außerdem wurde das Service-Portal übersichtlicher gestaltet, bei Aufrufen einer Dienstleistung, die online erledigt werden kann, erscheint nunmehr sofort der Button „Hier online erledigen“. Dadurch wurde der Anteil der Online-Nutzung bereits erhöht – allerdings sind die Nutzungszahlen aus Sicht des Senats immer noch zu niedrig. Deshalb plant der Senat weitere Maßnahmen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades und der Nutzungszahlen. So ist geplant, dass beispielsweise speziell geschulte Lotsen in den Bürgerämtern vor Ort zum Einsatz kommen, um Bürgerinnen und Bürger zu unterstützen und die digitalen Dienste zu erklären bzw. um auf diese aufmerksam zu machen. Zusätzlich ist eine Werbekampagne in Planung, die eine Multikanalstrategie verfolgt und somit Bürgerinnen und Bürger auf verschiedenen Wegen erreichen wird.

23. Wie bewertet der Senat die Hürden für die digitale Nutzung und inwiefern ist geplant, die nötigen Voraussetzungen besser und schon am Beginn der Nutzung zu erklären, um Frustration und Abbrüche zu vermeiden?

Zu 23.: Nötige Voraussetzungen zur Nutzung digitaler Dienstleistungen werden beim Aufrufen der jeweiligen Dienstleistungen im Service-Portal Berlin beschrieben. Bereits bei der Entwicklung bzw. bei der Entscheidung zur Nachnutzung von Onlinediensten aus anderen Bundesländern wird darauf geachtet, eine möglichst nutzerfreundliche Dienstleistung zu gewährleisten. Vor Veröffentlichung finden jeweils intensive Testphasen unter Einbeziehung von Probanden statt, um dies sicherzustellen. Zukünftig werden die Dienste durch Feedback von Nutzenden evaluiert. Außerdem werden Dienstleistungen durch speziell abgestimmte Service- und Supportprozesse unterstützt. Auch das Thema Barrierefreiheit wird in allen Projekten mitgedacht, um Einstiegshürden zu minimieren.

24. Welche Bürgeramtsleistungen waren in 2023 die 10 am meisten nachgefragten und wie hoch ist das Fallaufkommen jeweils?

Zu 24.: Das Fallaufkommen wurde auf Grundlage des Mengenberichts über die Bezirksprodukte anhand der Produktmengen ermittelt. Die sich daraus ergebenden Werte lassen sich in folgender Rangfolge abbilden:

	Leistung	Fallaufkommen
1.	Meldeangelegenheiten	482.158
2.	Passangelegenheiten	325.042
3.	Personalausweise	314.487
4.	Beratung durch Bürgeramt	293.938
5.	Angelegenheiten Bundeszentralregister	203.487
6.	Führerscheinangelegenheiten	168.786
7.	Bewohnervignetten	121.647
8.	Ext. Melderegisterauskunft	64.825
9.	Beglaubigungen der Bürgerämter	59.076
10.	Kfz-Zulassungsangelegenheiten	50.720

Quelle: Mengenbericht über die Bezirksprodukte 12/2023

25. Wie unterscheidet sich der Arbeitsaufwand für vor-Ort Dienstleistungen von digitalen Dienstleistungen auf Seiten der Bürgerämter? Wie viele Personenstunden müssen z.B. für die Bearbeitung einer Wohnsitzanmeldung offline und online aufgebracht werden?

Zu 25.: Die Unterscheidung des Arbeitsaufwandes von Vor-Ort-Dienstleistungen und Online-Dienstleistungen muss individuell je einzelner Dienstleistung betrachtet werden. Es gibt Dienstleistungen, die ausschließlich automatisiert ablaufen, wie die Digitale Meldebescheinigung. Des Weiteren stehen Dienstleistungen bereit, bei denen lediglich die Antragsstellung digital erfolgt, der Prozess der Sachbearbeitung von einem Fachverfahren unterstützt wird, die Erstellung des Bescheides aber analog erfolgt. Der im Oktober in Betrieb genommene Online-Dienst der elektronischen Wohnsitzanmeldung zeichnet sich beispielsweise dadurch aus, dass die Antragstellung sowie die Zustellung der Meldebestätigung komplett digital erfolgt. Auch der Prozess der Bearbeitung ist durch den Online-Dienst teilautomatisiert, lediglich die Prüfung der Wohnungsgeberbestätigung erfolgt durch die im LABO verortete Sachbearbeitung. In den Berliner Bürgerämtern wird mit ca. 12 Minuten für die Erbringung der Dienstleistung Wohnsitzanmeldung kalkuliert. Bei

bereits über 7.780 online (Stand 30.11.2024) durchgeführten Wohnsitzanmeldungen entspricht dies einer Ersparnis von über 1.400 Stunden in den Bürgerämtern.

26. Welche weiteren Dienstleistungen sollen als nächstes digital angeboten werden?

Zu 26.: Im Bereich der Ämter für Bürgerdienste stehen als nächstes die Dienstleistungen der Standesämter im Fokus. Es ist geplant, Online-Angebote für die Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Meldung von Geburten, Sterbefällen und der Anmeldung von Eheschließungen bereitzustellen.

Berlin, den 12. Dezember 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO