

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Jan Lehmann (SPD)**

vom 30. September 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. Oktober 2025)

zum Thema:

Wie läuft es im neuen Bürgeramt Riesaer Straße in Hellersdorf?

und **Antwort** vom 21. Oktober 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. Okt. 2025)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Jan Lehmann (SPD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24037
vom 30. September 2025
über „Wie läuft es im neuen Bürgeramt Riesaer Straße in Hellersdorf?“

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

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 den Bezirk Marzahn-Hellersdorf um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Wie viele Stellen gibt es/sind vorgesehen in dem Bürgeramt in der Riesaer Straße 94 und wie viele sind davon besetzt?

Zu 1: Am Bürgeramtsstandort Riesaer Straße 94 in Marzahn-Hellersdorf ist folgende Personalstruktur gegeben:

- 14 Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter: besetzt
- 1 Standortleitung: besetzt
- 1 Hauptsachbearbeitung: unbesetzt

- 2 Mitarbeiter Informationstresen: unbesetzt

2. Wie viele Termine wurden in den Monaten jeweils seit der Eröffnung zur Verfügung gestellt und wie viele davon wurden gebucht? Entspricht die Nachfrage den Erwartungen?

Zu 2.: Seit der Eröffnung des Bürgeramtes Riesaer Straße am 30.09.2024 wurden im Jahr 2024 2.824 Termine und im Jahr 2025 bereits 12.741 Termine vergeben. Die Nachfrage entspricht den Erwartungen.

3. Wie viele Termine wurden in etwa gebucht, dann aber nicht genutzt?

Zu 3.: Im Jahr 2024 (Oktober bis Dezember) wurden 702 Termine nicht wahrgenommen. Im Jahr 2025 (Januar bis September) wurden 2.456 gebuchte Termine nicht genutzt.

4. Wird oder wurde die Zufriedenheit und Rückmeldungen der Bürger:innen in Bezug auf das neue Bürgeramt Riesaer Straße erfasst?

Zu 4.: Erste Rückmeldungen von Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden vor Ort sind sehr positiv. Dies betrifft den freundlichen Service, die moderne Technik, die direkte Nutzung des neuen Fotoautomaten und die Ausstattung mit Geräten für alle digitalen Zahlungsoptionen. Der Standort wird aktuell in die bestehenden Befragungen zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit aufgenommen. Mit einem ersten Ergebnis der formalisierten Kundenbefragung ist Ende des ersten Quartals 2026 zu rechnen.

5. Wird am Standort ausgebildet oder ist es geplant?

Zu 5.: Im Bezirksamt wird grundsätzlich im Fachbereich Bürgeramt ausgebildet. Die Verteilung von Auszubildenden auf die Standorte variiert. Aufgrund der wahlbedingten häufigen Standortschließungen in 2024 und 2025 sowie der vielen Neuzugänge in der Sachbearbeitung seit 2024 wurde die Ausbildung in den Bürgerämtern vorübergehend zurückgefahren. Aktuell wird darüber hinaus ein neues Ausbildungskonzept für den Fachbereich aufgestellt.

6. Wie viele Stellen (VZÄ) gibt es in den Berliner Bürgerämtern je nach Bezirk?

Zu 6.: Die Anzahl der besetzbaren VZÄ in den Berliner Bürgerämtern stellt sich Stand September 2025 wie folgt dar:

Bezirk	Besetzbare VZÄ
Mitte	100,10
Friedrichshain-Kreuzberg	68,20

Pankow	87,90
Charlottenburg-Wilmersdorf	77,20
Spandau	48,20
Steglitz-Zehlendorf	68,30
Tempelhof-Schöneberg	89,00
Neukölln	76,00
Treptow-Köpenick	52,00
Marzahn-Hellersdorf	61,00
Lichtenberg	61,00
Reinickendorf	46,20
Berlin Gesamt	835,1

7. Ist den Antworten vonseiten des Senats etwas hinzuzufügen?

Zu 7.: Den Antworten ist nichts hinzuzufügen.

Berlin, den 21. Oktober 2025

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO