

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 5. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 5. Januar 2026)

zum Thema:

Wie gut funktioniert Berlin – welche Dienstleistung dauert länger als 3 Monate / 6 Monate / ein Jahr?

und **Antwort** vom 19. Januar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Jan. 2026)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (Bündnis 90/Die Grünen)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24 687
vom 5. Januar 2026
über Wie gut funktioniert Berlin – welche Dienstleistung dauert länger als 3 Monate / 6 Monate / ein Jahr?

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

1. Welche Dienstleistungen der Berliner Verwaltung aus dem Serviceportal, also Anträge von Bürger*innen und Bürgern und Unternehmen, haben eine tatsächliche Bearbeitungsdauer von über 3 Monaten in mehr als wenigen Einzelfällen? Bitte um eine kurze Einschätzung ob daraus ein Handlungsbedarf entsteht oder nicht. Bitte dazu die Gesamtanzahl der Vorgänge der jeweiligen Dienstleistung angeben.

Zu 1: Das ServicePortal ist der zentrale Zugangskanal für die Onlineantragsstellungen der Verwaltungskunden. Im ServicePortal wird durch die Berliner Verwaltung der Zugang zu über 1.000 Verwaltungsleistungen angeboten. Ein Zusammenhang zwischen der tatsächlichen Bearbeitungsdauer einer Verwaltungsdienstleistung und deren Verzeichnung im ServicePortal besteht nicht. Vor diesem Hintergrund wird eine diesbezügliche Erhebung nicht vorgenommen und ist auch aus Sicht des Senats nicht zielführend.

2. Welche Dienstleistungen der Berliner Verwaltung aus dem Serviceportal haben eine tatsächliche Bearbeitungsdauer von über 6 Monaten in mehr als wenigen Einzelfällen? Bitte um eine kurze Einschätzung ob daraus

ein Handlungsbedarf entsteht oder nicht. Bitte dazu die Gesamtanzahl der Vorgänge der jeweiligen Dienstleistung angeben

Zu 2.: Siehe Antwort zu Frage 1.

3. Welche Dienstleistungen der Berliner Verwaltung aus dem Serviceportal / Anträge von Bürger*innen und Bürgern und Unternehmen haben eine tatsächliche Bearbeitungsdauer von über einem Jahr in mehr als wenigen Einzelfällen? Bitte um eine kurze Einschätzung ob daraus ein Handlungsbedarf entsteht oder nicht. Bitte dazu die Gesamtanzahl der Vorgänge der jeweiligen Dienstleistung angeben.

Zu 3.: Siehe Antwort zu Frage 1.

4. Welchen Anspruch hat das Land Berlin für den Bearbeitungszeitraum für diese besonders bearbeitungintensiven Dienstleistungen?

Zu 4.: Die fachliche Komplexität einzelner Verwaltungsleistungen ist sehr divers und erstreckt sich über 24 Politikfelder und 7 Querschnittsfelder. Der Senat hat daher den Anspruch, dass die Digitalisierung der spezifischen Verwaltungsleistungen durch die jeweils verantwortlichen Fachressorts erfolgt und hat dies in § 9 Abs. 2 Nr. 3 Landesorganisationsgesetz (LOG BE) entsprechend festgeschrieben (i.V.m. § 20 Abs. 3 eGovernment-Gesetz Berlin).

Nach Möglichkeit wird für die Erledigung eines Verwaltungsanliegens grundsätzlich der sog. OZG-Reifegrad 4 angestrebt (für nähere Informationen zum Reifegrad siehe <https://digitalisierungs-dashboard.berlin.de/>). Mit diesem Reifegrad ist ein Absinken des Bearbeitungsaufwands und damit der Bearbeitungsdauer einzelner Vorgänge zu erwarten. Gleichwohl gibt es weitere Dimensionen, z. B. Auftragsspitzen und begrenzte Personalressourcen, die entscheidende Auswirkungen auf die Bearbeitungsdauer haben.

5. Plant der Senat für diese Dienstleistungen ein Serviceversprechen nachdem bspw. jeder Antrag innerhalb von einem Monat beschieden wird?

Zu 5.: Aufgrund des spezifischen, einer Verwaltungsleistung zugrunde liegenden Fachrechts ist eine pauschale Bescheid-Erteilung innerhalb einer davon unabhängigen Frist nicht möglich.

6. Plant der Senat für diese Dienstleistungen eine Genehmigungsfiktion? Wenn nein, welche Gründe sprechen jeweils dagegen?

Zu 6.: Sofern das einer Verwaltungsleistung zugrunde liegende Fachrecht eine Genehmigungsfiktion ermöglicht, obliegt es dem Fachressort diese umzusetzen. Eine pauschale Genehmigungsfiktion aufgrund des Kriteriums der Bearbeitungsdauer und ungeachtet der fachlichen Verantwortung ist nicht angezeigt.

Berlin, den 19. Januar 2026

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO