

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Joschka Langenbrinck (SPD)

vom 15. April 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. April 2015) und **Antwort**

Wer zuerst kommt, mahlt zuerst: Terminvergabe in den Bürgerämtern

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

1. Wie haben sich die Vollzeitstellen in den Bürgerämtern der einzelnen Bezirke jeweils in den letzten fünf Jahren entwickelt und wie viele VZÄ gibt es aktuell in den jeweiligen Bezirken?

4. Wie werden die 31 neuen Vollzeitstellen für die Bürgerämter auf die einzelnen Bezirke aufgeteilt und ist damit verbunden, dass zukünftig alle Bürgerämter auch Spontankunden annehmen?

5. Handelt es sich bei den 31 zusätzlichen VZÄ für die Bürgerämter um eine temporäre Personalaufstockung und wenn ja, für welchen Zeitraum gilt diese?

6. Wann werden die 31 neuen VZÄ jeweils in ihren Einsatzbezirken einsatzfähig sein?

7. Wer nahm seitens des Senats an den Beratungen über den gewachsenen Personalbedarf und die VZÄ-Verteilung auf die einzelnen Bezirke teil und wurde der Beschluss zur VZÄ-Verteilung einstimmig von den für Bürgerdienste zuständigen Bezirksstadträten getroffen?

Zu 1., 4., 5., 6. und 7.: Angesichts der Situation in den Bürgerämtern hat eine Arbeitsgruppe "Personal der Bürgerämter" der Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte bzw. Amtsleiterinnen und Amtsleiter des Bereichs Bürgerdienste sowie der Senatsverwaltung für Inneres und Sport unter der Leitung der Senatsverwaltung für Finanzen die Entwicklung in den Berliner Bürgerämtern untersucht und Maßnahmen zur Verbesserung erarbeitet.

Ein Ergebnis der Untersuchung war, dass sich auf Grund des Bevölkerungswachstums seit 2012 Arbeitsrückstände in den Bürgerämtern gebildet haben, die nicht nur die Vorlaufzeiten bei der Terminvergabe, sondern auch die Arbeitsbelastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beeinflusst haben. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass von 2011 bis 2013 im Bereich der Bürgerämter berlinweit rund 56 Vollzeitäquivalente abgebaut wurden.

Aktuell sind die Vollzeitäquivalente wie folgt auf die Berliner Bürgerämtern verteilt:

Mitte	57,77
Reinickendorf	40,75
Spandau	33,00
Tempelhof-Schöneberg	40,40
Steglitz-Zehlendorf	47,32
Charlottenburg-Wilmersdorf	40,30
Marzahn-Hellersdorf	30,00
Pankow	67,00
Friedrichshain-Kreuzberg	58,00
Lichtenberg	52,00
Neukölln	52,04
Treptow-Köpenick	29,75

Im Rahmen der Beratungen der Arbeitsgruppe regten die Vertreterinnen und Vertreter der Bürgerdienste als kurzfristige Lösung einen befristeten Personalmehreinsatz an. Die Senatsverwaltung für Finanzen schloss sich dem Vorschlag an. Diese Sofortmaßnahme soll die Umsetzung der organisatorisch-technischen Maßnahmen unterstützen sowie aktuelle Entwicklungen der Bevölkerungszahlen berücksichtigen. Unter Verwendung von bereichsspezifischen Kennzahlen ermittelte die Arbeitsgruppe auf Basis des Bevölkerungswachstums der letzten Jahre einen befristeten Personalbedarf von 31 Vollzeitäquivalenten. Das Kontingent wurde durch die Senatsverwaltung für Finanzen befristet auf 2 Jahre – ab dem Zeitpunkt der Besetzung – außerhalb der Zielzahl zur Verfügung gestellt. Die Beschäftigungspositionen sind teilweise bereits besetzt. Für die noch freien Beschäftigungspositionen sind Auswahlverfahren anhängig. Eine Besetzung ist so schnell wie möglich vorgesehen. Eine wirksame Unterstützung

wird aber erst nach den erforderlichen Einarbeitungs- und Schulungszeiten spürbar.

Die 31 zusätzlichen Vollzeitäquivalente sind wie folgt auf die Bezirke verteilt:

Mitte	1,0
Reinickendorf	3,5
Spandau	2,5
Tempelhof-Schöneberg	2,0
Steglitz-Zehlendorf	2,0
Charlottenburg-Wilmersdorf	5,0
Marzahn-Hellersdorf	4,0
Pankow	4,0
Friedrichshain-Kreuzberg	2,0
Lichtenberg	1,0
Neukölln	1,0
Treptow-Köpenick	3,0

2. Wie hoch ist der Krankenstand der Bürgerämter-Mitarbeiter/innen in den einzelnen Bezirken?

Zu 2.: Eine elektronische Auswertung aus der Integrierten Personalverwaltung zur Ermittlung dieser Zahlen ist aus datenschutzrechtlichen Gründen im Land Berlin nicht zulässig. Entsprechende manuelle Statistiken werden weder senatsseitig noch in den Bezirken geführt.

3. Wie viele Bürgerämter-Standorte gibt es in den einzelnen Bezirken?

Zu 3.: Zurzeit gibt es 40 Bürgerämter in Berlin.

8. Welche Bezirke nehmen in ihren Bürgerämtern ausschließlich Terminkunden und welche nehmen auch Spontankunden an?

9. Für welchen Zeitraum vergeben die einzelnen Bezirke jeweils Online-Termine für ihre Bürgerämter?

10. Wie lang sind die Durchschnittswartezeiten auf einen Bürgeramtstermin in den einzelnen Bezirken für die jeweiligen Dienstleistungen?

11. Weshalb ist es nicht möglich, Online-Termine wieder zu löschen?

12. Wie haben die zuständigen Bezirksstadträte Notfälle am Infocounter der Bürgerämter definiert und auf welchen einheitlichen Umgang mit diesen haben sie sich verständigt?

13. Auf welche weiteren Absprachen haben sich die zuständigen Bezirksstadträte und das zuständige Senatsmitglied im einheitlichen Umgang mit der Online-Terminvergabe, Spontankunden für bzw. in den Bürgerämtern und entsprechenden Informationen auf den Webseiten der Bezirke verständigt?

14. Weshalb informieren die Bezirke auf ihren Webseiten nicht einheitlich über die Ergebnisse der unter den zuständigen Bezirksstadträten vereinbarten Absprachen, welche einheitlichen Verfahrensweisen es im Umgang mit Notfall-, Spontan- und Terminkunden in den Bürgerämtern nunmehr in Berlin gibt?

16. Sind die für Bürgerdienste zuständigen Bezirksstadträtinnen von Steglitz-Zehlendorf und Charlottenburg-Wilmersdorf mit Bezugnahme auf die Berichterstattung „In Berlins Bürgerämtern ist kein Termin mehr zu bekommen“ in der Morgenpost vom 14. April 2015 über ihre eigenen Absprachen zur Vereinheitlichung der Verfahrensweisen mit und Information über Online-Terminvergabe, Spontankunden und Notfalkunden ausreichend informiert?

Zu 8 - 14 und 16.: Der bisher stetige Personalabbau und die durch Bevölkerungswachstum steigenden Kundenzahlen stellen die Mitarbeitenden in den Bürgerämtern tagtäglich vor die Herausforderung, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu bewältigen. Die Terminvergabepraxis dient dabei als wirksames Instrument, die Kundenströme im Hinblick auf die begrenzten Rahmenbedingungen vor Ort zu steuern. Die Situationen vor Ort sind von Bezirk zu Bezirk unterschiedlich ausgeprägt, z.B. im Hinblick auf die Möglichkeiten zur Terminbuchung. Daher haben der Senat und die Bezirke parallel zu der befristeten Personalaufstockung gemeinsam weitere Maßnahmen erarbeitet, um Mindeststandards zu erreichen, die Arbeitsweisen zu vereinheitlichen und damit die Situation der Bürgerämter zu verbessern.

- Die Terminbuchungspraxis wurde optimiert und vereinheitlicht:
 - In erster Linie sollen Bürgerinnen und Bürger Termine vereinbaren.
 - Alle Bürgerämter geben ab Mai 2015 einheitlich Termine für acht Wochen im Voraus frei.
 - Bestimmte Dienstleistungen können ab sofort auch ohne Termin oder lediglich schriftlich abgewickelt werden.
 - Mehrere Dienstleistungen können in einem Termin gebucht werden.
 - Wenn ein Termin nicht wahrgenommen werden kann, besteht die Möglichkeit, diesen online zu ändern oder abzusagen.
- Einheitliche Definitionen wurden vereinbart, wann ein Notfall gegeben ist.
 - Dokumente für bevorstehende Reisen sind zwingend erforderlich und berlinweit ist kein freier Termin buchbar.
 - Nach dem Verlust von Personaldokumenten.
 - Erstmalige Beantragung einer Anwohnergarnitur oder bei Fahrzeugwechsel, Zuzug, Kennzeichenwechsel.

- Beantragung einer Gästevignette, sofern der Besuchstermin des Gastes vor einem buchbaren Termin in einem der Bürgerämter des betroffenen Bezirks liegt.
- In jedem Fall der persönlichen Vorsprache - auch wenn kein Termin vereinbart wurde und kein Notfall gegeben ist - wird in allen Bürgerämtern ein Vorschlag zur Klärung der jeweiligen Anliegen unterbreitet.
- Durch Öffentlichkeitsarbeit soll die Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger sowie die Gleichverteilung der Kundenströme auf alle Standorte erreicht werden. Dabei dient das Serviceportal einheitlich für die Bezirke als Informationsmedium, da dies der zentrale Zugang für Bürgerinnen und Bürger zu den Dienstleistungen, Informationen und Terminbuchungsmöglichkeiten des Landes Berlin ist. Die vorab beschriebenen Informationen wurden zielgerichtet direkt bei den Dienstleistungen veröffentlicht beziehungsweise stehen sie zentral auf der Terminseite als Zusatzinformation der Berliner Bürgerämter zur Verfügung. So auch die Definitionen von Notfällen und der einheitlichen Verfahrensweise bei einer Vorsprache ohne Termin.

Alle beschriebenen Maßnahmen wurden einvernehmlich von allen Bezirken beschlossen und werden gegenwärtig, einheitlich für alle Bezirke umgesetzt. Durch die Etablierung eines kontinuierlichen Controllings soll die Nachhaltigkeit der Maßnahmen überprüft werden. So zum Beispiel, ob sich die Ausdehnung der Terminfreigaben auf acht Wochen positiv auswirkt. Ferner sollen langfristige Maßnahmen zur wirksamen Entlastung der Bürgerämter durch automatisierte Prozesse beitragen (z.B. Online-Beantragung von Anwohnerparkausweisen).

15. Wie wurde sichergestellt, dass der Zentralen Info-Hotline 115 bekannt ist, was ein Notfall ist und dass sich die Bürger/innen als Termin- und Spontankunden an jedes Bürgeramt unabhängig ihres Wohnortes wenden können?

Zu 15.: Die Mitarbeitenden der zentralen Info-Hotline 115 greifen bei der Beauskunftung telefonischer Anliegen auf das Serviceportal und die darin integrierte Leistungsdatenbank zu und geben alle dort veröffentlichten Informationen, so auch die Zusatzinformationen der Berliner Bürgerämter, weiter.

Berlin, den 04. Mai 2015

In Vertretung

Andreas Statzkowski
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. Mai 2015)