

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten Dirk Stettner (CDU)

vom 20. November 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. November 2015) und **Antwort**

#### Fallzahlen in den Berliner Bürgerämtern

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

1. Seit wann sind die Bürgerämter der einzelnen Bezirke trotz Überlastung und langer Wartezeiten dazu übergegangen, nur noch mit Terminvergabe zu arbeiten (bitte nach Bezirken auflisten)?

Zu 1.: Der bisher stetige Personalabbau und die durch Bevölkerungswachstum steigenden Kundenzahlen stellen die Mitarbeitenden in den Bürgerämtern vor die Herausforderung, die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger zu bewältigen. Die Terminvergabepraxis dient dabei als 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. Deshalb haben sich der Senat und die Bezirke neben vielen Maßnahmenpaketen darauf verständigt, das Terminmanagement zu optimieren und zu vereinheitlichen:

- Die Terminbuchungspraxis wurde seit Mai 2015 vereinheitlicht:
  - In erster Linie sollen Bürgerinnen und Bürger Termine vereinbaren.
  - Alle Bürgerämter geben Termine für acht Wochen im Voraus frei.
  - Bestimmte Dienstleistungen können 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 Anwohner-Vignette 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.

Alle beschriebenen Maßnahmen wurden im Mai 2015 einvernehmlich von allen Bezirken beschlossen und werden seither einheitlich in allen Bezirken umgesetzt.

Durch die Etablierung eines kontinuierlichen Controllings soll die Nachhaltigkeit dieser Maßnahmen überprüft werden. Anhand von Leistungskennzahlen lässt sich die Leistungsfähigkeit der Bezirke - unabhängig von ihren sehr unterschiedlichen strukturellen und organisatorischen Ausgangsbedingungen - nachweisen, zum Beispiel durch einen Vergleich der Zahl der bedienten Kundinnen und Kunden in den Bürgerämtern. Ferner lässt sich aus dem Kennzahlensystem ablesen, ob sich die Ausweitung der Terminfreigaben auf acht Wochen positiv auf die Steuerung der Kundenströme auswirkt.

Derzeit erproben einige Bezirke das im Jahr 2015 abgestimmte Kennzahlensystem. Die flächendeckende Evaluierung der hierfür vereinbarten Ziele in allen 12 Bezirken kann erst ab dem Jahr 2016 erfolgen, da ein einheitliches Vorgehen der Bezirke vorher nicht zu erreichen war.

Ferner sollen langfristige Maßnahmen durch den Aufbau und die Etablierung der Automatisierung von Prozessen (z.B. Online-Beantragung von Anwohnerparkausweisen) zur wirksamen Entlastung der Bürgerämter beitragen.

2. Wie haben sich die Fallzahlen in den Bürgerämtern im Zeitraum 2014 und 2015 entwickelt (bitte nach Bezirken und Monat aufgliedert)?

Zu 2.: Eine berlinweite statistische Auswertung der von den Bezirken zu erhebenden Fallzahlen ist – wie in der Antwort auf Frage 1 beschrieben – derzeit noch nicht möglich. Entsprechende manuelle Statistiken werden in den Bezirken nicht geführt.

Hilfsweise wurden die in der Kosten- und Leistungsrechnung gebuchten Produkte ausgewertet. Die dort ausgewiesenen Mengen stimmen nicht exakt mit der Zahl der bedienten Kundinnen und Kunden überein, können aber als zweckmäßiger Richtwert genutzt werden.

<b>Anzahl der in Anspruch genommenen Produkte entsprechend der in der Kosten- und Leistungsrechnung ausgewiesenen Mengen</b>												
<b>2014</b>												
	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
Mitte	15.781	13.878	15.669	14.662	14.558	14.224	16.276	14.469	22.994	19.002	14.437	10.717
Friedrichshain-Kreuzberg	15.428	15.777	17.819	15.043	14.610	13.979	17.088	17.041	16.887	15.657	11.768	10.205
Pankow	19.767	20.196	22.140	20.620	21.295	21.339	25.828	22.835	24.232	21.218	14.674	12.480
Charlottenburg-Wilmersdorf	13.084	13.112	14.672	12.380	12.826	12.538	13.828	12.070	12.107	11.502	8.674	8.539
Spandau	8.406	10.195	11.744	10.643	10.987	11.465	11.819	9.733	10.694	9.818	7.454	7.630
Steglitz-Zehlendorf	14.220	12.454	15.525	16.165	15.658	15.678	19.346	15.574	17.298	16.312	10.202	9.142
Tempelhof-Schöneberg	12.203	11.781	12.998	11.577	11.091	12.359	17.257	15.522	15.872	17.125	11.839	11.620
Neukölln	15.987	17.383	19.796	18.612	17.921	17.608	20.005	17.824	19.266	18.798	14.909	13.319
Treptow-Köpenick	9.439	9.718	10.505	11.288	11.014	10.881	11.467	10.416	11.855	11.837	6.758	5.755
Marzahn-Hellersdorf	11.223	10.833	11.945	12.413	11.690	12.519	13.523	12.030	14.239	13.951	9.272	9.764
Lichtenberg	14.455	17.111	19.011	15.733	15.852	16.903	21.670	18.393	17.800	17.084	12.139	11.775
Reinickendorf	11.693	11.669	12.049	10.077	9.751	10.288	12.512	11.305	13.672	13.290	9.924	9.839
gesamt	161.686	164.107	183.873	169.213	167.253	169.781	200.619	177.212	196.916	185.594	132.050	120.785

<b>Anzahl der in Anspruch genommenen Produkte entsprechend der in der Kosten- und Leistungsrechnung ausgewiesenen Mengen</b>											
<b>2015</b>											
	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	
Mitte	13.917	14.053	14.306	13.350	11.360	17.219	15.261	13.953	14.545	14.631	
Friedrichshain-Kreuzberg	10.340	10.388	12.280	10.011	10.504	11.587	11.653	9.338	10.853	10.692	
Pankow	16.737	15.213	14.774	14.540	12.788	17.341	18.823	16.978	18.010	17.157	
Charlottenburg-Wilmersdorf	10.462	10.647	11.671	10.327	9.114	12.088	12.279	11.205	11.642	12.105	
Spandau	8.057	7.351	8.534	8.300	7.007	8.405	9.035	8.146	8.121	9.614	
Steglitz-Zehlendorf	11.592	11.113	11.689	10.646	8.661	12.046	11.133	10.947	11.768	11.475	
Tempelhof-Schöneberg	11.116	10.751	12.344	14.324	10.435	12.995	12.741	11.102	12.616	12.999	
Neukölln	15.615	13.914	13.832	13.340	11.200	12.934	11.925	10.282	13.154	13.345	
Treptow-Köpenick	6.932	6.924	8.100	8.040	6.641	8.462	8.503	8.007	8.219	8.186	
Marzahn-Hellersdorf	10.347	10.560	11.042	10.908	8.850	11.338	10.886	10.714	10.907	11.208	
Lichtenberg	14.939	13.275	15.301	12.201	10.775	14.390	14.550	13.731	13.530	12.685	
Reinickendorf	12.490	11.221	13.101	12.110	9.397	13.202	12.781	10.768	12.198	12.128	
gesamt	142.544	135.410	146.974	138.097	116.732	152.007	149.570	135.171	145.563	146.225	

Berlin, den 02. Dezember 2015

In Vertretung

Bernd Krömer

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. Dez. 2015)