

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten Dirk Stettner (CDU)

vom 23. Dezember 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Dezember 2015) und **Antwort**

#### Wohin sind ein Drittel der Bürgeramtskapazitäten verschwunden?

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

1. Ist es richtig, dass einzelne Bezirke bei der Bearbeitung von Fällen im Bezirksamt fast doppelt so effizient sind wie andere?

2. Wenn dies so ist, woran liegen diese erheblichen Effizienzunterschiede?

3. Warum sind in manchen Bezirksämtern die Fallzahlen bei der Bearbeitung von Fällen seit Ende 2014 bis heute erheblich zurückgegangen und in anderen Bezirksämtern nicht?

Zu 1. - 3.: In den Bezirken sind teilweise sehr unterschiedliche strukturelle, organisatorische und personelle Ausgangsbedingungen gegeben. Der Senat hat dahingehend keinerlei direkte oder indirekte Steuerungs- und Weisungsbefugnisse gegenüber den Bezirken. Ein landesweit einheitliches Vorgehen bei den Bürgerämtern ist bei der gegenwärtigen Struktur nur bedingt möglich. Um dennoch ein Mindestmaß an Standards zu erreichen und die Arbeitsweisen möglichst zu vereinheitlichen haben der Senat und die Bezirke eine Reihe von Maßnahmen im Rahmen von gemeinsamen Vereinbarungen beschlossen. So wurde unter anderem die Terminbuchungspraxis vereinheitlicht, es wurde eine einheitliche Verfahrensweise für Notfälle vereinbart sowie mit der Optimierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen begonnen. Zudem wurden den Bezirken befristet zusätzliche Vollzeit-äquivalente zur Verfügung gestellt.

Wie in der Antwort auf die Schriftliche Anfrage 17/17423 vom 20. November 2015 dargestellt, soll die Nachhaltigkeit dieser Maßnahmen durch ein bezirksübergreifendes Controlling mittels gemeinsam zwischen Senat und Bezirken vereinbarter Kennzahlen überprüft werden. Hierdurch können sowohl das Leistungspotenzial der Bezirke nachgewiesen werden, als auch mögliche Ursachen für Leistungsunterschiede ermittelt werden. Dabei

finden die jeweils unterschiedlichen Ausgangsbedingungen in den Bezirken Berücksichtigung. Das Kennzahlensystem wird beispielsweise einen Vergleich der Zahl der bedienten Kundinnen und Kunden in den Bürgerämtern oder das Verhältnis von Einwohnerinnen und Einwohnern und Anliegen zulassen. Da sich das Kennzahlensystem derzeit in der Erprobung befindet, können noch keine reversionssicheren Aussagen über Effizienzunterschiede und Fallzahlen getroffen werden. Erste Stichproben ergaben, dass die jeweils vereinbarten (Mindest-)Sollzahlen überschritten wurden. Eine flächendeckende Evaluierung der vereinbarten Ziele in allen 12 Bezirken kann erst ab dem Jahr 2016 erfolgen. Zudem beteiligen sich ab dem Jahr 2016 ausgewählte Bezirke an einer Organisationsuntersuchung. Auch dadurch sollen strukturelle und organisatorische Optimierungspotenziale in den Bezirken ermittelt werden.

Die Erkenntnisse sowohl aus dem kontinuierlichen Controlling als auch aus der Organisationsuntersuchung werden in eine verbindliche Planung für weitere Verbesserungsmaßnahmen in den Bürgerämtern einfließen. Aus den genannten Gründen wird deshalb die Prüfung zusätzlicher Beschäftigungspositionen für die bezirklichen Bürgerämter bzw. die Einrichtung eines zentralen Modell-Bürgeramtes für notwendig erachtet.

Berlin, den 08. Januar 2016

In Vertretung

Andreas Statzkowski  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Jan. 2016)