

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### des Abgeordneten Andreas Baum (PIRATEN)

vom 25. Mai 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Mai 2016) und **Antwort**

#### Ist ein Ende des Berliner Verwaltungsnotstands in den Bürgerämtern absehbar?

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

1. Seit wann, in welchen Bezirken und für welche Dienstleistungen werden Bürgeramtstermine im Online-Buchungssystem über sechs Monate im Voraus freigeschaltet, bzw. wann ist die Freischaltung für diesen Zeitraum geplant? (Bitte aufschlüsseln nach Bezirk, Dienstleistung und Fristen der Terminvergabe.)

2. Welchen Beitrag leistet nach Ansicht des Senats eine langfristige Terminvergabe über mehrere Monate im Voraus, um dem akuten und meist kurzfristigen Bedarf der Berliner\*innen und Neu-Berliner\*innen an Bürgeramts-Dienstleistungen gerecht zu werden?

Zu 1. und 2.: Eine Freigabe von Terminen im Online-Buchungssystem erfolgt in keinem der zwölf Bezirke sechs Monate im Voraus. Seit Mai 2015 geben alle Berliner Bürgerämter Termine mit einem Vorlauf von 60 Tagen frei. Die Entscheidung über die Freigabe von Terminen liegt allein in der Zuständigkeit der Bezirke. Die Gründe, warum die Bezirke nicht weiter im Voraus Termine vergeben, sind vielfältig: Je länger Bürgerinnen und Bürger Termine im Voraus buchen können, desto höher wird die Quote derjenigen, die ihren Termin letztlich nicht wahrnehmen (die Quote liegt bereits jetzt bei 17%). Darüber hinaus erfolgt die Freischaltung von Terminen auf Grundlage von personellen Kapazitäten. Diese unterliegen jedoch ständigen und schwer vorhersehbaren Veränderungen. Fraglich ist zudem, inwieweit sich eine langfristige Terminvergabe die Servicequalität für die Bürgerinnen und Bürger verbessern würde, denn diese sind vorwiegend an kurzfristigen Terminen interessiert.

3. Wie bewertet der Senat Aussagen, dass „anrufen, hingehen, per E-Mail einen Termin anfordern (...) eher und schneller funktioniert“<sup>1</sup>, als Termine online zu buchen?

Zu 3.: Der Senat hat auf die Anzahl der Termine, die die Bezirke dem Online-Terminvergabesystem zur Verfügung stellen, keinen Einfluss. Der Senat hat ein großes Interesse daran, dass sämtliche Zugangswege zur Verwaltung (digital, telefonisch und persönlich) von Bürgerinnen und Bürgern gleichermaßen gewinnbringend genutzt werden können. Daher hat der Senat die bezirklichen Bürgerämter in der Vergangenheit mehrfach dazu aufgefordert, dem online-Terminvergabesystem mehr Termine zur Verfügung zu stellen. Die Entscheidung über die Art und den Umfang der Umsetzung obliegt ausschließlich den bezirklichen Bürgerämtern.

4. Welche konkreten Maßnahmen ergreifen Senat und Bezirke, um das Kontingent an kurzfristigen und online-buchbaren Terminen zu erhöhen?

Zu 4.: Der Senat hat in den vergangenen Monaten zusammen mit den Bezirken (und auch unter Mithilfe des Abgeordnetenhauses) verschiedene Maßnahmen ergriffen, um die Bezirke in die Lage zu versetzen, wieder mehr – u.a. kurzfristig und online buchbare – Termine zur Verfügung stellen zu können.

Nachdem sich die Terminalsituation in den Bürgerämtern in den letzten Monaten verschärfte, wurden durch den Senat und durch das Abgeordnetenhaus von Berlin insgesamt 117 neue Stellen für die Bezirke geschaffen. Die durch das Abgeordnetenhaus bewilligten 36 Vollzeitäquivalente und die durch die Senatsverwaltung für Finanzen und die Senatsverwaltung für Inneres und Sport geschaffenen 81 Vollzeitäquivalente bzw. Beschäftigungspositionen werden einen wesentlichen Teil dazu

<sup>1</sup> Sitzung des Ausschusses für Digitale Verwaltung, Datenschutz und Informationsfreiheit vom 14. März 2016, <http://www.parlament-berlin.de/ados/17/ITDat/protokoll/it17-069-wp.pdf>, S. 10.

beitragen, dass die Bezirke 2016 wieder in die Lage versetzt werden, die Bedarfe der Bürgerinnen und Bürger einerseits und das Terminangebot der bezirklichen Bürgerämter andererseits in Einklang zu bringen. Darüber hinaus wurde kurzfristig ein sog. „Sonderservice Meldewesen“ eingerichtet. Ziel dieses Sonderservices ist es, den Rückstau in Bezug auf die Dienstleistungen An-, Ab- und Ummeldung einer Wohnung bis zum Sommer 2016 abzuwickeln. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden in den vergangenen Monaten bedeutend mehr kurzfristige Termine für die benannten Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Zudem sollen im Wege einer Organisationsuntersuchung Bürgerämter unter Federführung der Senatsverwaltung für Finanzen weitere Verbesserungsmöglichkeiten ermittelt werden. Es ist zu erwarten, dass sich hierdurch bewährte Vorgehensweisen einzelner Bezirke herauskristallisieren und dann von den anderen Bezirken aufgegriffen werden.

5. Welche konkreten Maßnahmen ergreifen Senat und Bezirke, um den hohen Krankenstand in den Bürgerämtern von rund 35 Prozent wirksam zu senken und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu verbessern?

Zu 5.: Zwischen dem zuständigen Staatssekretär der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den jeweils zuständigen Bezirksstadträten wurde in der Vergangenheit alle zwei Jahre eine Rahmenzielvereinbarung abgeschlossen, die gemeinsame Ziele, Maßnahmen und Servicestandards definiert hat. Wesentlicher Fokus der Rahmenzielvereinbarungen lag auch auf dem Bereich Personalmanagement. Denn gesundes und gut geschultes Personal ist ein bedeutender Erfolgsfaktor für effiziente und serviceorientierte Bürgerämter. Hieraus hat sich eine bezirkliche Arbeitsgruppe gebildet, die sich mit Fragen des Gesundheitsmanagements auseinandersetzt. Darüber hinaus ist der hohe Krankenstand in den Bürgerämtern Untersuchungsgegenstand der bereits erwähnten Organisationsuntersuchung Bürgerämter.

Darüber hinaus hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport in ihrer Verantwortung für das landesweite Gesundheitsmanagement ein Konzept mit dem Ziel erarbeitet, die Leistungsfähigkeit der bezirklichen Ämter für Bürgerdienste dadurch zu verbessern, dass die dortige Gesundheitsquote signifikant erhöht wird. Zielgruppe des Konzepts sind alle Beschäftigten (einschließlich der Führungskräfte) der Ämter für Bürgerdienste in den Bezirksverwaltungen, da insbesondere die Leitungen der Ämter für Bürgerdienste im Rahmen der dezentralen Fach- und Ressourcenverantwortung für die Umsetzung eigenverantwortlich zuständig sind. In einem ersten Umsetzungsschritt wird zunächst unter Federführung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport gemeinsam mit der bezirklichen Gesundheitskoordination noch im 2. Quartal 2016 eine Sachstandsanalyse für die einzelnen Bezirke unter Einbeziehung bereits bestehender erfolgreicher Beispiele durchgeführt. Dabei werden auch – soweit bereits vorhanden und für das Gesundheitsmanagement von Bedeutung – erste Ergebnisse der von der Senatsverwaltung für Finanzen eingeleiteten Organisationsbetrachtung der Bürgerämter berücksichtigt. Ausgehend von den Ergeb-

nissen der Bestandsanalyse werden der Handlungsbedarf identifiziert und die daraus abgeleiteten erforderlichen weiteren Schritte vereinbart. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport unterstützt im Rahmen der Steuerung des landesweiten Gesundheitsmanagements die Verantwortlichen in den Bezirken bei der Umsetzung der konkret identifizierten Maßnahmen (z.B. bedarfsgerechte Qualifizierung zur Anwendung von Instrumenten des Gesundheitsmanagements, ggf. Förderung geeigneter konkreter Einzelmaßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements in den Bürgerämtern).

6. Hält der Senat die gegenwärtig vorhandenen und bewilligten Stellen in den Bürgerämtern für ausreichend, um die vom Abgeordnetenhaus (Drs. 17/2614) beschlossenen Maßnahmen zur „Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe“ umzusetzen?

Zu 6.: Vorerst hält der Senat die vorhandenen und bewilligten Stellen für ausreichend, um (nach abgeschlossener Schulung und Einarbeitung aller neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) für eine spürbare Verbesserung der Terminalsituation zu sorgen. Sollte sich aus der Organisationsuntersuchung Bürgerämter ein darüber hinausgehender Bedarf an neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ergeben, wird der Senat hierauf entsprechend reagieren.

Auf die Umsetzung der durch das Abgeordnetenhaus beschlossenen Maßnahmen hat der Senat nur partiellen Einfluss. Aufgrund der Eigenständigkeit der Bezirke fehlt es dem Senat in Bezug auf viele der vorgeschlagenen Maßnahmen an Weisungsbefugnis gegenüber den Bezirken. So liegt es beispielsweise ausschließlich in der Hand der Bezirke, den Vorschlag des Abgeordnetenhauses „Die Öffnungszeiten der Bürgerämter bzw. die Zeiträume, in denen Termine gebucht

werden können, werden flächendeckend auch auf die frühen Abendstunden und wenn möglich, auch auf Samstage ausgeweitet.“ umzusetzen. Es bleibt allerdings festzustellen, dass die Umsetzung dieses Vorschlages durch die Bezirke ohne einen signifikanten Stellenzuwachs (entsprechend den sehr positiven Erfahrungen aus dem KfZ-Bereich) nicht möglich sein wird. Um den gemachten Vorschlag umsetzen zu können und unter der Prämisse, dass die Berliner Bürgerämter einer Ausdehnung ihrer Öffnungszeiten auf die Abendstunden und auf Samstage zustimmen, wäre ein Stellenzuwachs erforderlich.

7. Wie viele der im Jahr 2015 bewilligten 36 Stellen für die bezirklichen Bürgerämter konnten in welchen Bezirken bis zum 31. Mai 2015 besetzt werden, und wie viele nicht besetzte Stellen werden im Anschluss welchen anderen Bezirken zur Verfügung gestellt?

Zu 7.: Nach Angaben der bezirklichen Bürgerämter stellt sich der Stand der Personalbesetzungsverfahren wie folgt dar:

In neun Bezirken sind alle drei Stellen besetzt. Besonderheiten gelten in folgenden drei Bezirken: Im Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin ist erst eine der drei Stellen besetzt, die beiden anderen werden erst im Juni besetzt sein. Grund hierfür ist, dass zwei Auszubildende, die zur Einstellung vorgesehen waren, ihre Abschlussprüfungen nicht bestanden haben, und hierdurch das Besetzungsverfahren nur zeitverzögert durchgeführt werden konnte. Im Bezirksamt Pankow von Berlin ist ebenfalls nur eine Stelle besetzt, die beiden anderen werden erst im Juni besetzt sein. Grund hierfür ist, dass die zunächst ausgewählten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in die Hauptverwaltung gewechselt haben und auch hier ein weiteres Auswahlverfahren durchgeführt werden musste. Im Bezirksamt Spandau von Berlin sind nur zwei Stellen besetzt. Um die dritte Stelle wird derzeit im Wege einer Konkurrentenklage gekämpft. Verhandlungstermin war der 02.06.2016. Die Gerichtsentscheidung liegt noch nicht vor.

Nach alledem sieht der Senat zum jetzigen Zeitpunkt keine Veranlassung, die wenigen noch nicht besetzten Stellen auf die anderen Bezirke zu verteilen. Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 10.12.2015 Folgendes beschlossen: „Sofern ein Bezirk Stellen bis zum 31.05.2016 nicht besetzt hat oder zumindest nicht davon auszugehen ist, dass das entsprechende Stellenbesetzungsverfahren in Kürze abgeschlossen sein wird, werden die nicht besetzten Stellen anderen Bezirken zum Einsatz in den Bürgerämtern zur Verfügung gestellt.“ Hiernach ist der 31.05.2016 keine Ausschlussfrist. Es ist davon auszugehen, dass alle am 31.05.2016 noch nicht abgeschlossenen Personalbesetzungsverfahren in Kürze abgeschlossen sein werden.

8. Mit welchen konkreten Maßnahmen stellt der Senat sicher, dass das zentrale Bürgeramt für Geflüchtete „noch vor der Sommerpause [2016] arbeitsfähig ist“ (Drs. 17/17979)?

Zu 8.: Das zusätzliche Bürgeramt für Geflüchtete und andere Berlinerinnen und Berliner wird künftig in der Zuständigkeit der Bezirksämter Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin geführt. Der Senat hat die Bezirke mit der Bewilligung von 30 zusätzlichen Vollzeitäquivalenten unterstützt. Darüber hinaus hat er den beiden Bezirksämtern im Rahmen des Personalbesetzungsverfahrens sein E-Recruiting-System zur Verfügung gestellt. Auch steht der Senat – soweit erforderlich – als Ansprechpartner den beiden Bezirken zur Seite.

9. Wann und an welchen konkreten Standorten werden die zentralen Bürgerämter für Geflüchtete in den Bezirken Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf eingerichtet?

Zu 9.: Wie bereits erläutert, liegt die Verantwortung für die Errichtung des zusätzlichen Bürgeramtes für Geflüchtete und andere Berlinerinnen und Berliner in den Bezirksämtern Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin. Nach Kenntnisstand des Senats wird sich -

voraussichtlich ab dem 01.07.2016 - ein Standort des zusätzlichen Bürgeramtes für Geflüchtete und andere Berlinerinnen und Berliner in den bereits existierenden Bürgeramtsstandort Hohenzollerndamm (Charlottenburg-Wilmersdorf) integrieren und ein Standort wird sich im Rathaus Tiergarten (Mitte) befinden.

10. Wie viele der für das zentrale Bürgeramt für Geflüchtete vorgesehenen 30 Stellen wurden bereits besetzt, und bis wann werden voraussichtlich die restlichen Stellen besetzt sein?

Zu 10.: Die Bewerbungsgespräche für die 30 Vollzeitäquivalente für die Bezirke Mitte und Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin wurden nach Angaben der beiden Bezirksämter vom 19.04. – 29.04.2016 geführt. Am 13.05.2016 fand ein Abstimmungsgespräch unter Beteiligung beider Bezirke zur Auswertung der Gespräche und Verteilung der ausgewählten Bewerberinnen und Bewerber auf beide Bezirke statt. Der weitere Einstellungsprozess erfolgt im jeweiligen Bezirk. Es wird eine Einstellung im dritten Quartal dieses Jahres avisiert. Allerdings müssen vorhandene Kündigungsfristen beachtet und eingehalten werden, so dass ggf. unterschiedliche Einstellungstermine notwendig werden.

11. Wie viele der insgesamt 50 bewilligten Beschäftigungspositionen für das ergänzende Bürgeramt für Geflüchtete wurden als unbefristete Stellen ausgeschrieben?

Zu 11.: Für das zusätzliche Bürgeramt für Geflüchtete und andere Berlinerinnen und Berliner stehen insgesamt 30 Vollzeitäquivalente zur Verfügung (20 für das Bezirksamt Mitte von Berlin und 10 für das Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf von Berlin). Alle 30 Vollzeitäquivalente wurden als unbefristete Stellen ausgeschrieben.

12. Wann wurde das zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, der Verwaltungsakademie und dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten abgestimmte Konzept für eine verkürzte Schulung und Einarbeitung neu eingestellter Bürgeramts-Mitarbeiter\*innen eingeführt?

Zu 12.: Das der aktuellen Lage (Einstellung einer Vielzahl an neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern) angepasste Schulungs- und Einarbeitungskonzept wurde im Mai 2016 in Abstimmung mit den Bezirken, dem LABO und der VAK Berlin entwickelt. Es sieht als vorrangige Neuerungen eine auf drei Wochen verkürzte Einarbeitungszeit im bezirklichen Bürgeramt vor und Blockschulungen der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der VAK. Ziel ist es, die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst schnell zum Einsatz kommen zu lassen. Zur vollständigen Umsetzung des Konzeptes bedarf es noch der Meldung von Dozentinnen bzw. Dozenten durch die Bezirke, welche zusammen mit Dozentinnen und Dozenten der VAK Berlin praxisnahe Schulungen durchführen sollen.

13. Welche Bürgeramts-Dienstleistungen werden in diesem verkürzten Schulungs- und Einarbeitungskonzept ausgenommen?

Zu 13.: Es wurden keine Bürgeramts-Dienstleistungen aus dem Schulungs- und Einarbeitungskonzept ausgenommen. Die Verkürzung bezieht sich allein auf den organisatorischen Ablauf der Einarbeitung und Schulung der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

14. Wie viele der seit dem Jahr 2015 insgesamt bewilligten 86 Beschäftigungspositionen wurden bereits geschult und eingearbeitet und stehen entsprechend den Bürgerämtern zur Verfügung, und wann wird das bei allen Beschäftigungspositionen der Fall sein?

Zu 14.: Die Einarbeitung und Schulung der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bezirken, im LABO und an der VAK Berlin ist ein fließender Prozess. Er hat mit Einstellung der ersten neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im April dieses Jahres begonnen und wird sich bis einige Wochen nach der Einstellung der letzten neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – voraussichtlich im Juli 2016 – hinziehen. Gesicherte Zahlen dazu, wie viele der neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum jetzigen Zeitpunkt bereits eingearbeitet und geschult sind, liegen dem Senat nicht vor. Der Senat weist im Übrigen nochmals darauf hin, dass die Organisation und der Personaleinsatz entsprechend Art. 66 Abs. 2 VvB im Verantwortungsbereich der Berliner Bezirke liegt.

Berlin, den 14. Juni 2016

In Vertretung

Bernd Krömer  
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Juni 2016)