

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Mario Czaja (CDU)

vom 20. November 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. November 2019)

zum Thema:

Situation der Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf

und **Antwort** vom 29. November 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. Dez. 2019)

Herrn Abgeordneten Mario Czaja (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/21 666
vom 20. November 2019
über Situation der Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf

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

Vorbemerkung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher den Bezirk Marzahn-Hellersdorf von Berlin um Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Diese wird im Folgenden wiedergegeben.

1. Wie ist der Stand: Welche realen Öffnungszeiten hatten die Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf seit dem 01. Januar 2019?

Zu 1.:

Die seit dem 01.01.2019 unverändert bestehenden Öffnungszeiten der Bürgerämter des Bezirksamtes Marzahn-Hellersdorf sind unter

<https://www.berlin.de/ba-marzahn-hellersdorf/politik-und-verwaltung/aemter/amt-fuer-buergerdienste/buergeraemter/>

veröffentlicht und für alle Bürgerinnen und Bürger jederzeit wie folgt einsehbar:

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
08:00- 15:00 Uhr	10:00- 18:00 Uhr	08:00- 13:00 Uhr	10:00- 18:00 Uhr	08:00- 13:00 Uhr

2. Wann, an wie vielen Tagen und an welchen Standorten im Bezirk Marzahn-Hellersdorf gab es Abweichungen zu den regulären Öffnungszeiten?

Zu 2.:

Standort	Von... bis... / am...	Zahl der Tage
Helle Mitte	15.04.2019 – 31.05.2019	31
	22.05.2019	1
	01.11.2019	1
	06.11.2019	1
Marzahner Promenade	25.11.2019	1
Biesdorf-Center	22.05.2019	1
	01.07.2019 – 15.09.2019	55
	23.09.2019	1
	01.11.2019	1
	13.11.2019	1

3. Ist es richtig, dass Termine in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf nur noch online reserviert werden können?

Zu 3.:

Nein, diese Aussage ist nicht richtig (siehe Antwort zu 5.).

4. Wie beurteilt der Senat die Barrierefreiheit einer ausschließlich online stattfindenden Terminvergabe amtlicher Dienstleistungen für Menschen ohne Internetzugang?

Zu 4.:

Entfällt (siehe Antwort zu 5.).

5. Wie wird sichergestellt, dass Menschen ohne Zugang zum Internet direkt und ohne fremde Hilfe einen Termin im Bürgeramt wahrnehmen können?

Zu 5.:

Termine können grundsätzlich auch über das Bürgertelefon 115 berlinweit gebucht werden. Ebenso können am Informationstresen der Bürgerämter persönlich Termine vereinbart werden.

Die Berliner Bürgerämter bieten nahezu alle Dienstleistungen aus dem Bereich der Bürgerdienste an. Dies bedeutet, dass die Bürgerinnen und Bürger jedes der über 40 Bürgerämter in Berlin aufsuchen können (oder einen Termin dort buchen können), unabhängig vom Wohnbezirk.

6. Welche Möglichkeiten gibt es für Terminsuchende, digital eine besondere Dringlichkeit zu formulieren und hat dies Auswirkungen auf den zu erlangenden Termin?

Zu 6.:

Bei der Buchung eines konkreten Termins (d. h. Datum, Uhrzeit und Standort stehen fest) besteht für die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, einen Kommentar oder eine Anmerkung für die Mitarbeitenden des Bürgeramtes zu hinterlassen. Dies hat jedoch keine Auswirkung auf den Zeitpunkt des zu erlangenden Termins, da eine automatisierte Auswertung der Kommentare technisch nicht vorgesehen ist.

7. Wenn nein, welche Möglichkeiten haben Terminsuchende, in dringenden Fällen einen besonders zeitnahen Termin zu erhalten?

Zu 7.:

Sogenannte Notfallkunden, die für alle Bürgerämter einheitlich definiert sind, werden in ganz Berlin auch ohne vorherige Terminvereinbarung in den Bürgerämtern bedient. Notfallkunden für alle Bürgerämter sind:

- Kunden, die für bevorstehende, nachweisbare Reisen zwingend erforderliche Dokumente für sich und ihre minderjährigen Familienangehörigen beantragen, wenn vor dem Reiseantritt (berlinweit) kein freier Termin buchbar ist, sowie
- Kunden, die nach Verlust von Personaldokumenten ein oder mehrere neue Dokumente beantragen.

Dies entspricht der bezirksübergreifend vereinbarten Praxis, dass unaufschiebbare Angelegenheiten von Bürgerinnen und Bürgern unabhängig von einer vorherigen Terminvereinbarung bearbeitet werden.

8. Ist es richtig, dass im Ausschuss für Bürgerdienste, Sicherheit und Ordnungsangelegenheiten durch den Bezirksstadtrat Herrn Braun (AfD) mitgeteilt wurde, dass der spontane Besuch des Bürgeramts aufgrund der gesamtstädtischen Steuerung nicht mehr zulässig ist?

Zu 8.:

Nein, das ist nicht richtig. Den Bürgerinnen und Bürgern stehen die Bürgerämter des Bezirkes zu den jeweiligen Öffnungszeiten zur Verfügung. Es gibt allerdings keine Gewährleistung dafür, dass bei einem spontanen Besuch auch unverzüglich ein Termin verfügbar ist und sich des Anliegens sofort angenommen werden kann.

9. Wie wird mit kurzfristig abgesagten und dadurch freigewordenen Terminen umgegangen?

Zu 9.:

Diese sind automatisch für alle Buchungskanäle freigeschaltet und können sofort wieder gebucht werden – online, über das Bürgertelefon 115 und persönlich im Bürgeramt.

10. Wie gestaltet sich Mietsituation des Bürgeramts in Biesdorf?

Zu 10.:

Der Mietvertrag (privatrechtlich) wurde fest für den Zeitraum vom 01.01.2020 bis zum 31.12.2029 abgeschlossen. Es wurde vereinbart, dass eine Klimaanlage durch den Vermieter eingebaut wird. Nach derzeitigem Stand wird die Umsetzung voraussichtlich im Januar 2020 erfolgen. Die Fläche inklusive einer Erweiterungsfläche beträgt nunmehr ca. 630 m².

11. In welchem Mietverhältnis befinden sich die anderen Bürgerämter im Bezirk (Größe, Miete, Laufzeit des Mietvertrags, Nebenkosten bitte auflisten)?

Zu 11.:

Wegen der Veröffentlichung wird auf die Ausweisung der Mietkosten hinsichtlich möglicher Rückschlüsse auf den Vermieter aus datenschutzrechtlichen Gründen verzichtet.

Bürgeramt Helle Mitte:

Teil des Gesamtmietvertrages Rathaus, ca. 355 m², feste Laufzeit bis 31.01.2028

Bürgeramt Marzahner Promenade:

ca. 453 m², feste Laufzeit bis 31.12.2020 mit Option der jährlichen Verlängerung

12. Welche Überlegungen über Veränderungen von Standorten der Bürgerämter in Marzahn-Hellersdorf gibt es?

Zu 12.:

Derzeit gibt es keine dahingehenden Überlegungen.

13. Wie haben sich die Wartezeiten auf einen Termin in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf entwickelt (bitte je Bürgeramt und Monatsdurchschnitt die Wartezeit auflisten)?

Zu 13.:

Die durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf betrug:

Monat	Durchschnitt in Tagen
2018	
1	14
2	14
3	17
4	20
5	25
6	29
7	27
8	27
9	26
10	21
11	18
12	17
Jahresdurchschnitt 2018	21
2019	
1	16
2	20
3	18
4	29
5	34
6	36
7	35
8	38
9	31
10	34
11 (bis 24.11.)	35
Jahresdurchschnitt 2019 (bis 24.11.)	28

Seit dem Inkrafttreten der Verwaltungsvorschrift Monitoring & Steuerung Bürgerdienste am 01.04.2019 werden langfristige, mittelfristige und kurzfristige Termine angeboten. Langfristige Termine werden 56 Tage im Voraus, mittelfristige Termine am Montag für die laufende Woche und kurzfristige Termine für den laufenden Tag frei-

geschaltet. Die durchschnittlichen Wartezeiten können dementsprechend individuelle Wartezeiten zwischen 1 und 56 Tagen beinhalten.

Eine Erfassung der Wartezeiten nach Standorten der Bürgerämter findet nicht statt.

14. Welche Auffassung wird zur Erhöhung des Zeitslots pro Termin von 8 auf 12 Minuten im Bezirk vertreten?

Zu 14.:

Einen Zeitslot von 8 Minuten gab es in Marzahn-Hellersdorf in der Vergangenheit nicht. Vor Inkrafttreten der Verwaltungsvorschrift Monitoring & Steuerung Bürgerdienste zum 01.04.2019 erfolgte die Terminvergabe mittels einer Faktorisierung (prozessorientierte Termintaktung). Die Evaluierung der Verwaltungsvorschrift findet aktuell statt. Deren Ergebnisse sind abzuwarten.

15. Wann hat der Bezirksstadtrat für Bürgerdienste, Herr Braun, welches der Bürgerämter zuletzt persönlich besucht (bitte je Bürgeramt auflisten)?

Zu 15.:

Der Bezirksstadtrat verschafft sich wöchentlich persönlich einen Eindruck über die Situation in einem Bürgeramt und lässt sich fortlaufend über die aktuelle Entwicklung informieren.

16. Wie viele Stellen wurden zusätzlich in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf seit 2016 geschaffen?

Zu 16.:

Im Jahr 2015 gab es in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf 28 Sachbearbeitende und 3 Führungskräfte.

Nach Zuweisung von insg. 10 weiteren Stellen für Sachbearbeitende in den Jahren 2015 (4 Stellen) und 2016 (6 Stellen) gibt es seit 01.05.2016 insgesamt 38 Sachbearbeitende und 3 Führungskräfte.

Ein weiterer Stellenzuwachs im Fachbereich Bürgerämter war dem Bezirk durch die Beschränkungen des Haushaltskonsolidierungskonzeptes nicht möglich.

17. Wie hoch ist die Gesundheitsquote der Beschäftigten in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf, wie hat sie sich seit 2016 entwickelt und welche Maßnahmen wurden ergriffen, um sie zu steigern?

Zu 17.:

Die Gesundheitsquote der Beschäftigten in den Bürgerämtern in Marzahn-Hellersdorf entwickelte sich wie folgt:

2016: 85,8%

2017: 85,5%

2018: 82,5%

2019: 85,2%

Mit Beschäftigten, die häufig bzw. längere Zeit krankheitsbedingt ausfallen, werden Rückkehrgespräche durch die jeweilige Führungskraft geführt. Unabhängig davon wird allen Beschäftigten, die krankheitsbedingt länger als 42 Kalendertage im Jahr ausfallen, im Rahmen des Betrieblichen Eingliederungsmanagements gemäß § 167 Abs. 2 SGB IX das Erstgespräch regelmäßig angeboten. Ziel ist es, der Dienstkraft die Möglichkeit zu geben, Ursachen für die Erkrankung, die vor allem im Arbeitsalltag

begründet sind, anzusprechen und gemeinsam Lösungen zu finden. Da das Erstgespräch durch die Beschäftigten der Bürgerämter sehr selten gewünscht wird, ist davon auszugehen, dass die Ursachen der Erkrankungen nicht in der Arbeit zu finden sind.

Sofern die Erkrankung den Bewegungsapparat betrifft, erfolgt eine spezielle leidensgerechte Ausstattung des Arbeitsplatzes. Im Übrigen werden durch die Dienststelle Präventionsangebote, wie beispielsweise Wirbelsäulengymnastik oder Massagen, im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung ermöglicht.

Berlin, den 29. November 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport