

**1403 D**

An die  
Vorsitzende des Hauptausschusses

über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über  
Senatskanzlei – G Sen –

**Leistungsfähiges Bürgeramt / Effektive Bürger- und Standesämter  
betr. Auflage II.B.24 zum Haushalt 2020/2021 i.V.m. II.A.04 zum Haushalt 2018/2019 (Drs.  
18/2400)**

**rote Nummer/n:** 1403A, 1403B

**Vorgang:** 51. Sitzung des Abgeordnetenhauses vom 12. Dezember 2019  
(Drucksache Nr. 18/2400, Auflage II.B.24, vorher Drucksache  
Nr. 18/0700; Auflage II.B.32 und Auflage II.A.04)

**Ansätze:** entfällt

**Gesamtausgaben:** entfällt

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung vom 12.12.2019 beschlossen (Auflage II.B.24):

„Der Senat wird aufgefordert jährlich zum 30. Juni über den Stand der Umsetzung  
des Leitprojektes „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zu berichten“.

Ferner hat das Abgeordnetenhaus beschlossen (Auflage II.A.04):

„Alle vom Senat vorzulegenden Berichte über Auflagen, auch die, die an das Abgeordnetenhaus  
zu richten sind, müssen auch gegenüber dem Hauptausschuss als Bericht vorgelegt  
werden.“

**Beschlussvorschlag:**

Der Hauptausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

**Hierzu wird berichtet:**

Es wird auf die beigelegte Mitteilung zur Kenntnisnahme an das Abgeordnetenhaus von Berlin  
verwiesen.

In Vertretung

Sabine Smentek

Der Senat von Berlin

InnDS V D 1 Ho -

9(0)223 1537

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei – G Sen –

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über

Effektive Bürger- und Standesämter

- Drucksachen Nrn. 18/0182 und 18/0594, 18/0700, II.B.24, 18/1639, 18/2049, 18/3678 und Schlussbericht

-----  
Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 19.10.2017 Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird aufgefordert, die Handlungsempfehlungen der bereits durchgeführten Organisationsuntersuchung zu den Bürgerämtern umzusetzen. Hierfür wird zwischen allen zwölf Bezirken und dem Senat eine Zielvereinbarung abgeschlossen, die zum einen die Verantwortung des jeweiligen Bezirks für das Leistungsziel, die verbindliche Mindestressource und die Anwendung von Standards und zum anderen die Verantwortung des Senats für Planung, Finanzierung und Realisierung zentraler Rahmenbedingungen beinhaltet. Leistungsziel für 2017 aller Bürgerämter der Berliner Bezirke ist es, dass alle Bürgerinnen und Bürger innerhalb von 14 Tagen ihr Anliegen in einem Bürgeramt erledigen können. Es soll darüber hinaus eine ergänzende Untersuchung der Abläufe bei den Berliner Standesämtern durchgeführt werden.

Dem Abgeordnetenhaus ist beginnend mit dem 01.01.2018 halbjährlich zu berichten.“

Daneben hat das Abgeordnetenhaus in seiner Sitzung am 12.12.2019 Folgendes beschlossen (Auflage II.B.24):

„Der Senat wird aufgefordert jährlich zum 30. Juni über den Stand der Umsetzung des Leitprojektes „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zu berichten.

Hierzu wird berichtet:

Der Senat hat dem Abgeordnetenhaus zum Umsetzungsstand des Leitprojektes Bürgerämter und der Organisationsuntersuchung Standesämter zuletzt in einer Mitteilung zur Kenntnisnahme vom 30.04.2021 (Drucksache 18/3678) berichtet.

Vorgelegt wird mithin der in dieser Legislaturperiode letzte Bericht zu dieser Thematik. Ergänzend zum bekannten und fortgeschriebenen Format wird daher über die Ergebnisse der gesamten Legislaturperiode wie folgt berichtet.

## **I. Leitprojekt „Weiterentwicklung Bürgerämter“**

### **1. Einleitung und aktuelle Situation**

Die Bürgerämter sind als Teil der Daseinsvorsorge für eine Vielzahl von Dienstleistungen erster Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt.

Das Dienstleistungsangebot ist in den vergangenen Jahren über die Kerndienstleistungen des Pass-, Personalausweis- und Meldewesens hinaus auf knapp 60 Dienstleistungen angewachsen und zusätzlich ist der Terminbedarf aufgrund der stetig wachsenden Stadt ebenfalls angestiegen. Die Bezirke haben in dieser Legislaturperiode mehr Stellen erhalten. Eine strategische Betrachtung sowie die gemeinsame Erarbeitung von Prognosemodellen im Sinne einer bedarfsgerechten Personalplanung standen und stehen auf der Handlungsagenda des Senats sowie der bezirklichen Ämter für Bürgerdienste. Mit ersten Ergebnissen ist im Herbst 2021 zu rechnen.

Darüber hinaus war und ist ein Schwerpunkt dieser Legislaturperiode die Verbesserung der Terminverfügbarkeit, die durch die Regelungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie eine neue Dimension in der öffentlichen Wahrnehmung erlangte. Nicht erbrachte Dienstleistungen im Lockdown werden nun mit hoher Priorität nachgeholt, da die Dienstleistungen der Bürgerämter vielfach gesetzlich verpflichtend sind und keinen Aufschub erlauben.

Um dies zu erreichen wurden in enger Abstimmung mit den Bezirken folgende Maßnahmen umgesetzt:

In einem ersten Schritt wurden die Öffnungszeiten vereinheitlicht und weitestgehend auf mindestens 35 Stunden pro Woche ausgeweitet. Kerndienstleistungen im Personalausweis-, Pass- und Meldewesen wurden konsequent priorisiert und dafür in allen Bezirken gesonderte Terminkontingente geschaffen.

Dennoch sind die Auswirkungen der Pandemie auf die erbrachten Dienstleistungen immer noch spürbar. Die Auswertung der Produktmengen in der Kosten-Leistungsrechnung (KLR) zeigt im Ergebnis folgendes Bild:

Für das Produkt Meldeangelegenheiten wurden im Durchschnitt der Jahre 2013 bis 2019 545.000 Mengen erfasst, im Jahr 2020 waren es 471.334. Das sind etwa 73.500 weniger als der langjährige Durchschnitt. Für das Produkt Personalausweise wurden im Durchschnitt der Jahre 2013 bis 2019 334.500 Mengen erfasst, im Jahr 2020 waren es 309.605, das sind etwa 25.000 weniger als der langjährige Durchschnitt. Für das Produkt Passangelegenheiten wurden im Durchschnitt der Jahre 2013 bis 2019 229.500 Mengen erfasst, im Jahr 2020 waren es 151.956, das sind etwa 77.500 weniger als der langjährige Durchschnitt.

Trotz aller Maßnahmen und der Offenhaltung der Bürgerämter im Pandemiezeitraum steht das Terminangebot in Korrelation zum Pandemiegeschehen. Durch Quarantäneanordnungen und Standortschließungen gab es ab März/April 2021 erneut einen Einbruch, nachdem die gebuchten Bürgeramts Termine im Januar und Februar 2021 bereits wieder auf vor-Pandemie-Niveau von 2019 gestiegen waren.

Insgesamt ist die Terminverfügbarkeit in den Bürgerämtern bis zum heutigen Tag für Bürgerinnen und Bürger nicht zufriedenstellend. Aufgrund dessen haben Senat und Bezirke weitere kurzfristige Maßnahmen vereinbart, die das Terminangebot erhöhen sollen. Die Umsetzung der Maßnahmen unterscheidet sich in den Bezirken je nach den individuellen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen:

### **Ausweitung der Öffnungszeiten**

Die Bürgerämter werden eine Mindestöffnungszeit von 37 Stunden pro Woche einführen. Das hieraus entstehende zusätzliche Terminangebot wird durch zusätzliches Personal abgesichert. Die Ausweitung erfolgt je Bezirk nach individueller Arbeitszeitvereinbarungen mit dem jeweiligen Personalrat.

### **Zusätzliches Personal**

Den Bezirken stehen als Soforthilfe zum Abbau des im Zusammenhang mit der Pandemie aufgelaufenen Bearbeitungsstaus im Jahr 2021 zusätzlich 2,5 Mio. € zur Verfügung. Diese Mittel können unter anderem für den Einsatz von zusätzlichem Personal verwendet werden. Eine kurzfristige Realisierung erfolgt in Teilen auch über Personaldienstleister. Aus diesen Mitteln können zudem Mehrarbeit/Überstunden bzw. Samstagsarbeit finanziert werden. Einige Bezirke werden zusätzliche Mehrarbeit und Samstagsarbeit anordnen, andere nutzen die Finanzierung vorrangig für den Einsatz von zusätzlichen Beschäftigungspositionen.

**Folgende weitere personelle und organisatorische Maßnahmen wurden zudem vom Senat ergriffen:**

## Rekrutierungsservice

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat im Jahr 2020 einen zentralen Rekrutierungsservice eingerichtet. Über diesen ist es gelungen, insgesamt 40 zusätzliche Mitarbeitende einzustellen, die im Sommer 2021 terminwirksam werden.

## Erhöhung Kundenzahl pro Stunde

Nach Lockerung der durch den Bund und die Länder geregelten Abstands- und Hygieneregulungen werden den Bürgerinnen und Bürgern wieder mehr Termine angeboten und die Warteräume „normal“ genutzt. Dies führt zu einer höheren Anzahl an Kundinnen bzw. Kunden pro Stunde Öffnungszeit pro anwesenden Sachbearbeitenden.

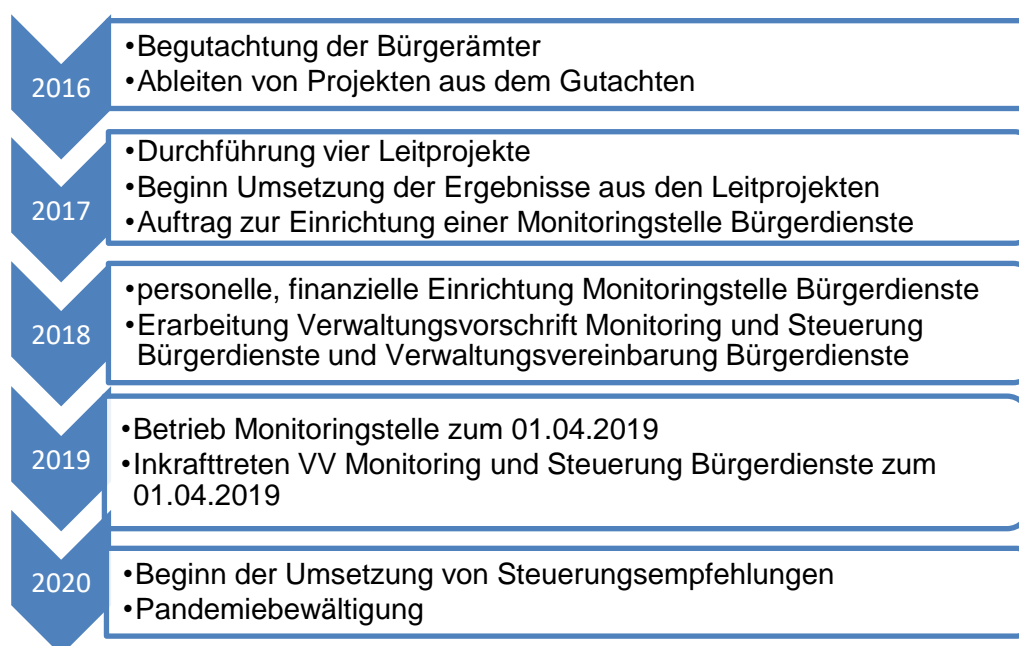
## Neuer Standort Klosterstraße 71

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat einen zusätzlichen Bürgeramtsstandort in Mitte initiiert und unterstützt den Bezirk bei der kurzfristigen Einrichtung. An diesem Standort werden Kerndienstleistungen nach vorheriger Terminvereinbarung angeboten. Die Nutzung des Standorts ist befristet bis zum 31.12.2023.

**Es wird davon ausgegangen, dass durch diese vorgenannten Maßnahmen etwa 30.000 bis 50.000 zusätzliche Termine pro Monat bereitgestellt werden können.**

Zusätzlich zu der Reihe von Kurzfristmaßnahmen stand in dieser Legislaturperiode die Umsetzung von Leitprojekten auf Basis eines im Jahr 2016 erstellten Organisationsgutachtens im Mittelpunkt. Die Ergebnisse werden im folgenden Abschnitt dargestellt.

## 2. Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Organisationsgutachten Bürgerämter



## **Handlungsfeld 1: Standardisierung Dienstleistungen**

## **Handlungsfeld 2: Prozessanalyse,-optimierung und Digitalisierung**

Die die Bürgerämter betreffenden Geschäftsprozesse aus dem Berliner Leistungskatalog (ehemals TOP100-Liste) wurden im Hinblick auf ihr Optimierungs- und Digitalisierungspotenzial untersucht. Folgende Geschäftsprozesse werden prioritär digitalisiert, da sie am meisten nachgefragt sind und einen besseren Service für Bürgerinnen und Bürger bieten werden.

- Pass- und Ausweisangelegenheiten
- Meldeangelegenheiten
- Berlinpass

Die für das Politikfeld „Bürgerdienste“ zuständige GPM-Einheit des Bezirks Steglitz-Zehlendorf bearbeitet die Empfehlungen des Projekts im Rahmen der Linientätigkeit und beschreibt zudem sämtliche Soll- und IST-Prozesse. Die Umsetzung wird durch den Senat begleitet.

Ungeachtet einer Digitalisierung sind die beschriebenen Prozesse bereits heute die Grundlage für einen strukturierten Wissenstransfer, der in Anbetracht des altersbedingten Ausscheidens von Mitarbeitenden und der bestehenden Fluktuation von Bedeutung ist.

### **Folgende Online-Dienstleistungen wurden und werden für die Bürgerdienste realisiert:**

- **Online-Antragstellung auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigungen.**

Die Inbetriebsetzung der Online-Dienstleistung mit zentraler Zuständigkeit beim Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten ist zum 01.02.2021 erfolgt. Für diese Dienstleistung besteht eine hohe Nachfrage. Das monatliche Monitoring belegt eine konstante online-Antragstellung in Höhe von 4.000 – 5.000 Fällen pro Monat. Davon werden bei rund 70 Prozent dieser Anträge die Gebühren unter Einsatz des IKT-Basisdienstes E-Payment unmittelbar vereinnahmt.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Online-Voranzeige für Geburten und Sterbefälle durch Krankenhausbetriebe und Bestatter**

Der Pilotbetrieb der Online-Voranzeigen startet nach umfangreichen technischen Vorarbeiten gemeinsam mit Berolina-Bestattungen und Vivantes-Kliniken sowie den Standesämtern Friedrichshain-Kreuzberg, Marzahn-Hellersdorf und Lichtenberg im 4. Quartal 2021.

**Die Maßnahme ist noch nicht abgeschlossen.**

- **Online-Statusabfrage für beantragte Personaldokumente**

Seit dem 01.02.2019 können Antragstellende online den Bearbeitungsstatus ihrer Dokumente einsehen.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Digitalisierung Pass-, Personalausweis- sowie Meldeangelegenheiten**

Für Digitalisierungsfortschritte bei Pass-, Personalausweis- sowie Meldeangelegenheiten bedarf es bundesrechtliche Anpassungen im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) Bund. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport begleitet diesen Prozess eng.

**Die Maßnahme kann nur nach Änderung bundesrechtlicher Vorgaben abgeschlossen werden.**

- **Optimierung und Digitalisierung Berlinpass**

Der Berlinpass ist eine freiwillige Leistung des Landes Berlin, die derzeit in den Bürgerämtern erbracht wird. Die Fachverantwortung liegt bei der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung. Für den Zeitraum ab 2022 hat die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales einen Verfahrensvorschlag für die Ausstellung des Berlinpass erarbeitet. Dabei wird der Erstellung eines stigmatisierungsfreien Dokuments besondere Bedeutung eingeräumt. Der Verfahrensvorschlag sieht vor, dass der Berlinpass in seiner ursprünglichen Form durch einen neuen Berechtigungsnachweis ersetzt wird. Dieser neue Berechtigungsnachweis soll zukünftig von den zuständigen leistungsgewährenden Stellen unter Nutzung der eingesetzten IT-Fachverfahren ausgestellt werden. Die Bürgerämter sollen in den Ausstellungsprozess nicht mehr eingebunden werden. Insgesamt gibt es zum zukünftigen Verfahren noch keine senatsseitige Einigung.

**Die Maßnahme wird im Jahr 2022 abgeschlossen.**

### **Handlungsfeld 3: Einheitliche IT-Ausstattung**

In diesem Handlungsfeld ist der mögliche Optimierungsgrad überschaubar. In den Bürgerämtern muss immer eine festgelegte Technikausstattung gegeben sein, um Dienstleistungen erbringen zu können. Neben den üblichen IKT-Arbeitsplätzen sind dies u.a. Signaturpads, Fingerscanner, Dokumentendrucker, Änderungsterminals. Diese Komponenten werden immer auf dem aktuellen Stand gehalten und werden im Fall eines Defektes sofort ausgetauscht.

Zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wurde die flächendeckende Ausstattung der Bürgerämter mit Dokumentenprüfgeräten realisiert sowie Verantwortlichkeiten und Reaktionszeiten bei Systemausfällen verbindlich geregelt. Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden weitere Vereinheitlichungspotenziale ermittelt.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

### **Handlungsfeld 4: Steuerung, Controlling, Personal**

- **Erlass einer Verwaltungsvorschrift nach § 6 Abs. 1 AZG**

Nach Verhandlungen auf politischer und fachlicher Ebene ist die Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und verbindlichen Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste) mit Beschluss vom 20. November 2018 zum 01.04.2019 in Kraft getreten. Sie tritt mit Ablauf des 31.03.2024 außer Kraft, sofern sie nicht verlängert wird. Die VV Monitoring und Steuerung regelt die Gremienstruktur sowie die Grundsätze der Terminbereitstellung.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

Ausblick: Die VV Monitoring und Steuerung wird ab 2022 evaluiert. Erkenntnisse aus dem pandemiebedingten Betrieb werden in die Evaluation einfließen.

- **Abschluss einer Verwaltungsvereinbarung zur verbindlichen Umsetzung von Steuerungsentscheidungen in den Bezirken**

Nach Verhandlungen auf politischer und fachlicher Ebene wurde die Verwaltungsvereinbarung von elf Bezirken unterzeichnet. Damit wird die Umsetzung beschlossener Maßnahmen im alleinigen Zuständigkeitsbereich der Bezirke bindend. Lediglich der Bezirk Treptow-Köpenick hat die Verwaltungsvereinbarung nicht unterzeichnet, setzt aber Gremienentscheidungen in der fachlichen Praxis ebenfalls um.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Einrichtung einer Gremienstruktur sowie der Monitoring-Stelle Bürgerdienste**

Im November 2017 wurde eine Gremienstruktur sowie die Einrichtung einer Monitoring-Stelle Bürgerdienste beschlossen.

Auf fachlicher Ebene ist die „AG Steuerung Bürgerdienste“ etabliert. Darin vertreten sind alle Amtsleitungen Bürgerdienste, die Monitoring-Stelle Bürgerdienste und die Senatsverwaltung für Finanzen. Auf politischer Ebene ist der Lenkungskreis Bürgerdienste etabliert. Darin vertreten sind die Bezirksstadträtinnen und Bezirksstadträte für Bürgerdienste, die/der Staatssekretärin/Staatssekretär für Informations- und Kommunikationstechnik, die/der Staatssekretärin/Staatssekretär für Finanzen, die Senatskanzlei, die Landesbeschäftigtenvertretungen und dem Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO).

Diese Gremienstrukturen führen mittlerweile zu besseren Abstimmungen und schnelleren Entscheidungen.

Zusätzlich wurde die Monitoring-Stelle Bürgerdienste bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtet. Sie erfasst in einem Kennzahlensystem Bürgerämter Daten aus dem statistischen Modul des Zeitmanagementsystems (ZMS), Zahlen aus dem Fachverfahren VOIS in den Bürgerämtern, der Bevölkerungsstatistik des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg und der Kosten-Leistungs-Rechnung, wertet diese aus und berichtet hierüber regelmäßig gegenüber den Steuerungsgremien. Neben der Datenerhebung und Auswertung werden Handlungserfordernisse im Sinne des § 3 Abs. 1 AZG abgeleitet.

Das Kennzahlensystem wird technisch im „Management-Cockpit“ abgebildet und stellt mittlerweile ein berlinweit anerkanntes Analyseinstrument mit validen Daten für alle Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger zur Ableitung von Handlungserfordernissen dar. Neben strukturierten Diskussionsprozessen auf Basis valider Daten werden ebenfalls Wirkungsgrade von ergriffenen Maßnahmen gemessen.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

- **Festlegung einheitlicher Verfahrensstandards bei der Terminbereitstellung**

Mit Inkrafttreten der VV-Monitoring und Steuerung zum 01.04.2019 wurde auch die Terminbereitstellung einheitlich und verbindlich geregelt und wird von allen Bezirken angewendet. Dies war dringend notwendig, da Termine in den Bürgerämtern nicht flächendeckend gleichartig bereitgestellt wurden. Terminvorläufe und Buchungsblöcke wurden bis Ende 2019 erfolgreich synchronisiert. Die VV-konforme Terminbereitstellung wird in der Monitoring-Stelle Bürgerdienste überwacht und laufend gesichert. Dies führt auch zu einer Verbindlichkeit gegenüber Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich des tatsächlichen Terminangebotes außerhalb von telefonischen Einzelverabredungen.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Kundenzufriedenheit Bürgerämter messen**



Seit Oktober 2020 finden Kundenbefragungen dauerhaft in allen 12 Bezirken gemeinsam mit dem Amt für Statistik Berlin-Brandenburg statt.

Die Gesamtzufriedenheit mit den Berliner Bürgerämtern erreichte im 4. Quartal 2020 mit 84 (von 100) Punkten des Gesamt-Index ein gutes Zufriedenheitsniveau. Zur Gesamtzufriedenheit trägt insbesondere der Service, d.h. die Betreuung durch die Mitarbeitenden bei der Anliegenbearbeitung, bei. Mit 94 (von 100) Punkten ist die Zufriedenheit mit dem Service unverändert auf sehr hohem Niveau. Auch die Zufriedenheit mit der Wartezeit ist mit 90 Punkten unverändert hoch. Der Großteil der Kundinnen und Kunden wird innerhalb von 15 Minuten aufgerufen.

Das wichtigste Handlungsfeld bleibt das Terminangebot: 57 % der befragten Kundinnen und Kunden waren mit dem Terminangebot sehr zufrieden oder eher zufrieden. Mit der Terminvereinbarung insgesamt waren 73 % der befragten Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder eher zufrieden. Die Verbesserung des Terminangebots und der Zufriedenheit der übrigen 27% bleibt ein zentrales Anliegen des Senats.

Die aus den Befragung gewonnenen Daten werden in das Management Cockpit überführt und regelmäßig mit bezirklichen Entscheidungsträgern ausgewertet. Die Befragung selbst wird regelmäßig wissenschaftlich evaluiert und ggf. an die Bedürfnisse angepasst.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

- **Mitarbeitendenzufriedenheit Bürgerämter messen**

Die Pilotphase in zwei Bezirken ist abgeschlossen. Kernstück ist die Ergebnispräsentation für die Führungsebenen sowie eine Partizipation der Mitarbeitenden in den Bürgerämtern, um Handlungserfordernisse ableiten zu können. Dies wird pandemiebedingt ab dem 4. Quartal 2021 durchgeführt. Im Mittelpunkt der Auswertung steht die Stabilisierung des Dienstbetriebes aber auch die Verbesserung der Arbeitsbedingungen vor Ort.

Zudem sind derzeit die gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich Rücklaufquote sowie Verwertbarkeit der auf die Fragen erteilten Antworten Grundlage für die Überarbeitung des Befragungskonzeptes.

Ab dem Jahr 2022 erfolgt die Ausweitung der Mitarbeitendenbefragungen auf alle Bezirke. Die hierzu erforderlichen Vorgespräche sowie die Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen befinden sich in der Vorbereitung.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

- **Intelligentes Terminmanagement**

Zur Einführung eines „Intelligenten Terminmanagements“ wurde im Juli 2018 der Click-Dummy eines „Intelligenten Terminmanagement“ in Kooperation mit dem Bezirk Spandau mit Bürgerinnen und Bürgern verschiedenster Altersgruppen und unterschiedlicher IT-Affinität sowie unterschiedlicher Verwaltungsnähe getestet. Aus diesem „User-Experience-Lab“ wurde deutlich, dass die Möglichkeit zur Benennung von Wunschterminen und die Benachrichtigung bei verfügbaren Wunschterminen („Terminalarm“) für Bürgerinnen und Bürger wesentlich zur Vereinfachung der Terminvereinbarung beitragen würde.

Auf Basis dieser Erkenntnis wird die bestehende Terminvereinbarung im Jahr 2022 zu einem „Intelligenten Terminmanagement“ weiterentwickelt.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen und muss laufend fortgeführt werden.**

- **Zentraler Rekrutierungsservice**

Die Zahl unbesetzter Stellen in den Bürgerämtern schränkt die Leistungserbringung erheblich ein. Zudem ist bis zum Jahr 2025 rund 65 % des Personalbestandes in der Sachbearbeitung aufgrund der altersbedingten Fluktuation neu zu besetzen.

Um die Stellenbesetzungen akut zu beschleunigen, wurde im Jahr 2020 ein durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport verantworteter zentraler Rekrutierungsservice für die Akquise von Beschäftigten für die Bezirke eingerichtet.

Auf Basis eines berlinweit einheitlichen Anforderungsprofils („Sachbearbeitung in Allzuständigkeit Bürgerämter“, EG 8/A8) wurden 40 neue Mitarbeitende für die Bürgerämter eingestellt und dezentral in den Bezirken eingesetzt.

Zudem wurden zur Melderegisterbereinigung für den bevorstehenden Zensus 23 neue Mitarbeitende eingestellt und dezentral in den Bezirken eingesetzt.

Die Maßnahme wird von den Bezirken positiv bewertet, insbesondere, weil in den Auswahlgremien Vertreterinnen und Vertreter der Bezirke mitgewirkt haben.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Team-Boni und Qualifizierungsreihe**

Hohe Servicequalität in den Bürgerämtern sollen sich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichtbar lohnen und in entsprechender Wertschätzung widerspiegeln.

Die Umsetzung von geplanten Team-Boni wurde pandemiebedingt nicht umgesetzt.

**Die Maßnahme ist nicht abgeschlossen.**

Zudem wurde die Qualifizierung für Mitarbeitende neu strukturiert. Heute stehen mehrere Lernmodule an der Verwaltungsakademie zur Verfügung, die aufeinander aufbauend von neuen Mitarbeitenden aber auch bedarfsgerecht von langjährig Beschäftigten zur Auffrischung von Fachwissen genutzt werden kann.

Diese Form der Qualifizierung wird regelmäßig evaluiert und angepasst.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen und muss laufend fortgeführt werden.**

- **Zielvereinbarungsprozess „Zukunftspakt Verwaltung“ (ohne B-Nr.)**

Der Zukunftspakt Verwaltung sieht im Steckbrief Nr. 5 ein „Zielvereinbarungssystem“ vor, dass Senat und Bezirke mittels kooperativer Steuerungsinstrumente auf Augenhöhe an den gemeinsamen Themen und Zielen arbeiten. Die Bürgerämter sind einer der Piloten dieses Steckbriefes.

Die Monitoring-Stelle Bürgerdienste hat diesen Prozess seit August 2020 prioritär unterstützt und gemeinsam mit den fachlichen und politischen Ebenen der Bezirke eine Zielvereinbarung erarbeitet. Die Zielvereinbarung ist aufgrund der unterschiedlichen politischen Steuerung der Bezirke ein wesentliches Instrument, um ein einheitliches Handeln zusätzlich zur VV Monitoring und Steuerung und der Verwaltungsvereinbarung mit den Bezirken zu erreichen.

Die Zielvereinbarung beinhaltet Steuerungsziele und Qualitätsstandards in den Steuerungsfeldern Kundenzufriedenheit, Mitarbeitendenperspektive, Wirtschaftlichkeit für die Jahre 2022/2023. Die Unterzeichnung durch die Bezirke steht noch aus, befindet sich aber derzeit in der Durchführung.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen.**

## II. Organisationsuntersuchung Berliner Standesämter

## **1. Einleitung und aktuelle Situation**

Die Standesämter übernehmen wichtige Aufgaben für die Öffentlichkeit. Im Rahmen der Daseinsvorsorge sind sie zuständig für die Beurkundung von Lebensereignissen nach dem Personenstandsgesetz. Die Zuständigkeit für Geburten und Sterbefälle ergibt sich für die Standesämter nach dem Ereignisort, unabhängig vom Wohnort. Bei der Anmeldung zur Eheschließung wird dagegen das zuständige Standesamt durch den Wohnort bestimmt.

Den Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung der Standesämter bildete in dieser Legislaturperiode eine Organisationsuntersuchung in den Standesämtern. Ihr folgten die im nächsten Abschnitt dargestellten Maßnahmen, beginnend vom Aufbau einer Koordinierungsstelle und einer Servicestelle bis hin zur Erarbeitung eines gesamtstädtischen Steuerungssystems nach dem Vorbild der Bürgerämter mithilfe eines Kennzahlensystems.

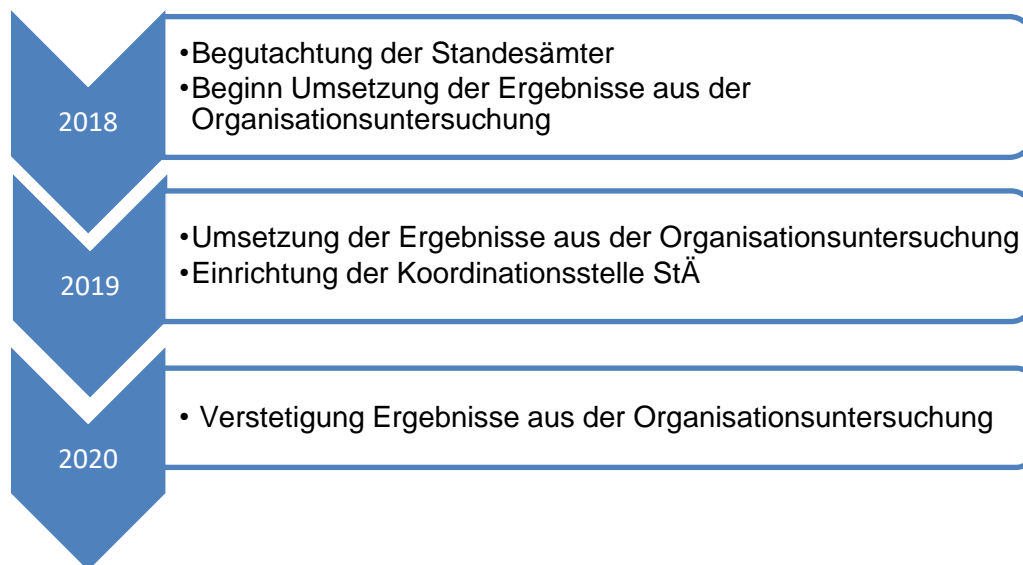
Insbesondere das Kennzahlensystem ermöglicht es heute, ab dem Jahr 2018 die zahlenmäßige Entwicklung in den Standesämtern zu analysieren. So liegt die Zahl der von den Standesämtern beurkundeten Geburten jährlich zwischen 42.000 und 43.000 Fällen, die Zahl der Eheschließungen hingegen sank in den letzten Jahren von 14.000 im Jahr 2018 auf 12.000 im Jahr 2020. Die Zahl der Sterbefälle liegt konstant bei rd. 38.000 Fällen pro Jahr (2018-2020).

In den Standesämtern ist auch zu beobachten, dass die Situation trotz gleichartiger Aufgabenerledigung ebenfalls von bezirklichen Unterschieden geprägt ist. Insbesondere die Bearbeitungszeiten differieren stark zwischen einer tagesaktuellen Beurkundung von Geburten bis hin zu einer Bearbeitungszeit von bis zu 7 Wochen. Trotz der durch die Standesamtsaufsicht für die Dauer der Pandemie eingeräumten Möglichkeit zur schriftlichen Anmeldung erfolgt die Anmeldung zur Eheschließung in einem Spektrum von einer termingerechten Bearbeitung bis zu acht Wochen. Bei der Beurkundung eines Sterbefalls schwankt die Bearbeitungszeit ebenfalls zwischen tagesaktuell bis zu drei Wochen. Um Verzögerungen bei der Bestattung der Verstorbenen zu vermeiden, erfolgt die hierzu notwendige Ausstellung der Bestattungsgenehmigung innerhalb von maximal fünf Arbeitstagen. Momentan steigt die Beschwerdelage hinsichtlich der Bearbeitungszeiten in den Standesämtern wieder an. Ursächlich dafür sind unter anderem die hohe Anzahl an unbesetzten Stellen. Aus diesem Grund wird die Personalgewinnung für die Standesämter auf Basis einer in diesem Jahr durchgeführten Überprüfung der Stellenbewertung auch weiter ein Schwerpunktthema bleiben.

Die Standesämter erfüllen ihre Aufgaben auch während der Covid-19 Pandemie. Der Dienstbetrieb wurde nur leicht - unter Minimierung von persönlichen Kontakten - eingeschränkt. Sämtliche Termine zur Eheschließungen wurden beibehalten und lediglich die Anzahl der Teilnehmenden entsprechend den bezirklichen Pandemieplänen angepasst. Beurkundungen erfolgen weiterhin in allen standesamtlichen Registern. Grundsätzlich werden Anliegen auf dem Postweg bzw. bei erforderlichen Rücksprachen telefonisch oder per E-Mail erledigt. Bei notwendigen persönlichen Vorsprachen werden gesonderte Termine vereinbart.

Im Mittelpunkt dieser Legislaturperiode stand die im Folgenden dargestellte Umsetzung der Organisationsuntersuchung aus dem Jahr 2018.

## 2. Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Organisationsuntersuchung Standesämter



- **Einführung und der Betrieb der Koordinationsstelle**

Als ein Ergebnis der Organisationsuntersuchung wurde Ende 2019 eine Koordinierungsstelle für die Berliner Standesämter in der Senatsverwaltung für Inneres und Sport eingerichtet. Sie koordiniert die Umsetzung und Verstetigung aller nachfolgend genannten Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung, die stetige Weiterentwicklung der Standesämter im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und bündelt Informationsflüsse.

**Die Maßnahme war erfolgreich und wird laufend fortgeführt.**

- **Einführung einer zentralen Servicestelle für die Berliner Standesämter**

In der Servicestelle wurden Aufgaben zur Unterstützung der Standesamtstätigkeiten gebündelt, die bezirksübergreifend erfüllt werden können und zu einer Entlastung der einzelnen Standesämter führen. Die Standesämter werden damit zugunsten ihrer Fachaufgaben von nichtfachlichen Aufgaben entlastet und es kommt zu einer Reduktion von Doppelarbeiten.

Für die Servicestelle wurden im Dezember 2018 14 zusätzliche Vollzeitäquivalente, davon 6 Vollzeitäquivalente unbefristet für die Servicestelle und 7,9 Vollzeitäquivalente befristet bis zum 31.12.2022 für die Task-Force Rückstände zugesagt.

Die Umsetzung verzögerte sich Ende 2019, da vorgesehene Räumlichkeiten des für die Übernahme der Servicestelle vorgesehenen Bezirksamts Tempelhof-Schöneberg aufgrund anderer Verpflichtungen nicht mehr zur Verfügung standen. Im Februar 2020 wurde kurzfristig die Alternative herbeigeführt, die Servicestelle inklusive der Task-Force Rückstände im LABO – Standesamt I – anzusiedeln. Hierbei wurde berücksichtigt, dass das LABO bereits einen fachlichen Bezug zu den übertragenen Aufgaben hat. Eine Organisationsverfügung und der Abschluss einer Verwaltungsvereinbarung zwischen dem LABO und den Bezirken bilden die Grundlage. Der vollständige Betrieb der Servicestelle und der Einsatz der Task-Force-Rückstände ist nach sämtlichen Stellenbesetzungen zum vierten Quartal 2021 vorgesehen.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen und wird laufend fortgeführt.**

- **Erweiterung des Personalkörpers**

- **Planung und Durchführung einer Personalgewinnungsoffensive zur Nachwuchsgewinnung**

Grundvoraussetzung für eine Verbesserung der Arbeitssituation in den Berliner Standesämtern ist die Verfügbarkeit von hinreichend qualifiziertem Personal.

Die Entwicklung des Deltas zwischen besetzbaren und besetzten Stellen zeigt einen eindeutigen Handlungsbedarf. Im Stellenplan 2020 betrug es -18 Stellen (266 eingerichtet und 248 besetzt). Im Stellenplan 2021 beträgt es aktuell -23 Stellen (264 eingerichtet und 240 besetzt).

Als ursächlich wurde die bestehende Konkurrenz zwischen den privaten und öffentlich-rechtlichen Arbeitsmärkten als auch die Konkurrenz zwischen der Bundes-, Landes- und der Bezirksverwaltung identifiziert. Die Bereitstellung und Besetzung von zusätzlichem Personal wird durch die Koordinierungsstelle in Zusammenarbeit mit der Servicestelle gesichert. Die zur Gewinnung neuer Mitarbeitender für die Standesämter angestrebte Personalgewinnungsoffensive wurde pandemiebedingt noch nicht in Angriff genommen.

**Die Maßnahme ist nicht abgeschlossen und muss laufend fortgeführt werden.**

- **Überprüfung der Stellenbewertung**

Für das neu zu schaffende Aufgabengebiet Grundsatzstandesbeamte wurde die BesGr. A11 im Land Berlin bewilligt. Die Sachbearbeitung durch Grundsatzstandesbeamte stellt höhere Anforderungen an den Grad der Informationsverarbeitung und die zu kennenden Rechtsnormen und rechtfertigt daher die höhere Bewertungsentscheidung. In Folge dessen haben sich die Bezirke im April 2019 verpflichtet, 10 % der Stellen in den Standesämtern, mindestens jedoch eine Stelle für Grundsatzstandesbeamte, zur Verfügung zu stellen. Diese Selbstverpflichtung wurde bislang noch nicht von allen Standesämtern umgesetzt.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen.**

- **Dokumentation der Fachprozesse**

Alle Fachprozesse der Standesämter werden seit 2018 auf der Grundlage einer gemeinsam erarbeiteten Prozesssystematik dokumentiert. Bislang sind 13 von 35 Prozessen erfasst und dokumentiert. Die vollständige Erfassung aller Prozesse erfolgt bis zum Jahr 2023 durch die Arbeitsgruppe Geschäftsprozessmanagement unter Federführung des Bezirks Steglitz-Zehlendorf.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen und wird laufend fortgeführt.**

- **Flächendeckende Nutzung des IKT-Basisdienstes Zeitmanagementsystem (ZMS) sowie des Intelligenzen Termin-Managements**

Für die Verwaltung und Bereitstellung von Terminen soll in den Berliner Standesämtern zukünftig einheitlich der IKT-Basisdienstes ZMS genutzt werden. Da ZMS derzeit weiterentwickelt wird, verzögert sich die Einführung in den Standesämtern. Die neue Version von ZMS wird eine Reihe zusätzlicher Funktionen, wie z.B. automatische Stornierung von mehrfach gebuchten Terminen durch eine Person (insbesondere wichtig bei der Buchung von Terminen zur Eheschließung) bereitstellen. Diese Maßnahme wird prioritär vorangetrieben, da sie Voraussetzung für die Ermittlung des Kundenbedarfs und somit für die Umsetzung des Steuerungssystems ist.

**Die Maßnahme ist nicht abgeschlossen.**

- **Einführung der zentralen Wissensdatenbank „Länderliste“**

Mit der geschaffenen sogenannten "Länderliste" steht den Standesämtern eine zentrale Informations- und Wissensdatenbank und damit ein Werkzeug zur Vereinheitlichung der Bearbeitung eingehender Informationen in den Standesämtern zur Verfügung. Die Länderliste wird von der Servicestelle der Berliner Standesämter zentral gepflegt. Doppel- und Parallelarbeiten werden vermieden und die Fallbearbeitung gelingt auf Basis aktueller Fach- und Rechtsinformationen

(z.B. zu ausländischem Recht). Das Vorhaben wurde im September 2020 mit Office-Net 2 (ON2) realisiert.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

- **Einführung eines gesamtstädtischen Steuerungssystems**

Die Einführung eines gesamtstädtischen Steuerungssystems nach dem Vorbild der Berliner Bürgerämter wird eine proaktive Steuerung der Berliner Standesämter ermöglichen. Im Juni 2021 wurde u.a. ein Kennzahlensystem eingeführt und in Synergie mit den Bürgerämtern in das bestehende Kennzahlensystem der Bürgerdienste integriert. Der nächste Schritt ist die Integration des Kennzahlensystems in das Management Cockpit der Bürgerdienste. Für 2021 ist die vollständige Erfassung der Kennzahlen in den Bezirken geplant.

**Die Maßnahme ist teilweise abgeschlossen und wird laufend fortgeführt.**

**Zusätzlich zu den Maßnahmen aus der Organisationsuntersuchung von 2018 setzt die Koordinierungsstelle derzeit folgende Maßnahmen um:**

- **Aus- und Fortbildungsbedarfe erfüllen**

Die Standesbeamten des Landes Berlin unterliegen einer gesetzlichen Pflicht zur Fortbildung. Zudem soll der Bestellung zum Standesbeamten eine mindestens sechsmonatige praktische Ausbildung vorausgehen.

Mit einem Fortbildungsumfang von ca. 27 Stunden pro Jahr liegt die Ausbildungszeit in Berlin unter denen von Vergleichsstädten und die Fortbildung erfolgt derzeit nicht einheitlich und systematisch, sondern jeder Bezirk plant seine eigenen Bedarfe.

Aus diesem Grund wird das Aus- und Fortbildungsangebot für die Standesämter systematisiert, verbessert und die gesamte Breite der Aus- und Fortbildungsbedarfe für den standesamtlichen Bereich erfasst. Dies beinhaltet neben den fachlichen Aspekten auch soziale Kompetenzen.

Durch die Globalisierung ist der Anteil von Fällen mit internationaler Beteiligung in den Standesämtern sowie der Komplexitätsgrad erheblich gestiegen. Derzeit ergibt sich auf Basis der Bedarfsmeldungen durch Standesbeamtinnen und Standesbeamte ein Portfolio an Schulungen, das realisiert werden muss (u.a. internationales Privatrecht, ausländisches Familienrecht, deutsches und ausländisches Namensrecht, öffentlich-rechtliche Namensänderungen, Nachbeurkundungen, deutsches Personenstands- und Familienrecht, deutsches Staatsangehörigkeitsrecht, Stressbewältigung/Deeskalation, interkulturelle Kompetenz).

Die Akademie für Personenstandswesen und der Fachverband der Standesbeamten von Berlin sind derzeit die führenden Anbieter auf dem Gebiet der Aus- und Fortbildung für die standesamtliche Praxis. Sie verfügen über ein hohes Maß an fachlicher Kompetenz. Da sich Schulungen dort nicht immer bedarfsgerecht realisieren lassen, ist vorgesehen, auch die Verwaltungsakademie Berlin in die Planungen einzubeziehen. Ebenfalls werden Angebote durch andere Bildungsträger wie das Kompetenzzentrum für Verwaltungs-Management oder die Bayerische Verwaltungsschule, in Betracht gezogen.

Bestehende Seminare werden derzeit auf Tauglichkeit für die standesamtlichen Bedarfe überprüft. Durch die zentrale Planung und Anmeldung von Ausbildungsbedarfen bei den Bildungsträgern wird die Ausbildungs- bzw. Einarbeitungszeit zukünftiger und bisheriger Standesbeamter optimiert.

Zusätzlich zu den herkömmlichen Schulungsformaten ist die Erstellung von Online-Inhalten, in Form von eingesprochenen Präsentationen, die zentral und dauerhaft abrufbar in der Wissensdatenbank der Berliner Standesämter gespeichert sind, eine weitere Form der in Umsetzung befindlichen innovativen Inhaltsvermittlung.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

- **Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der alternierenden Telearbeit (Homeoffice)**

Das Land Berlin bietet seinen Beschäftigten zahlreiche Möglichkeiten zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Pflege sowie zur Erhöhung der Work-Life-Balance. Hierzu gehört zunehmend auch die Möglichkeit einer örtlichen Flexibilisierung im Rahmen der Telearbeit. Die Möglichkeiten zur Telearbeit für Standesbeamtinnen und Standesbeamte wird derzeit rechtlich geprüft, um nicht nur die Attraktivität der Tätigkeit zu steigern, sondern darüber hinaus den Gegebenheiten aus der Corona-Pandemie Rechnung zu tragen. Bei Mitarbeitenden besteht laut einer Befragung ein Bedarf.

Unter anderem spielt für die Beurteilung die Möglichkeit zu konkreten Vorgaben über den Verschluss von Unterlagen im privaten Wohnbereich und auf dem Weg dorthin und den Schutz vor der Einsichtnahme durch Dritte eine besondere Rolle.

**Die Maßnahme ist nicht abgeschlossen und wird laufend fortgeführt.**

- **Notfallkonzept für eine pandemiebedingte Schließung eines Standesamtes**

Die Koordinationsstelle hat gemeinsam mit den Standesämtern ein Notfallkonzept für pandemiebedingte Schließungen von Standesämtern (neben den bezirklichen Pandemieplänen) entwickelt. Es beinhaltet, alle vorbereitenden Maßnahmen und vereinbarten Handlungsempfehlungen für den Notfall:

1. Handlungsmöglichkeiten auf Bezirksebene
2. Berlinweite Handlungsmöglichkeiten
3. Gründung von Partnerschaften auf bezirklicher Ebene
4. Festlegung von organisatorischen und technischen Maßnahmen im Notfall

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Unterstützung bei der Abarbeitung großer Arbeitsrückstände**

Eine zeitnahe Bearbeitung der durch das Personenstandsgesetz zugewiesenen Aufgaben konnte im 4. Quartal 2019 im Standesamt Mitte nicht bzw. nur eingeschränkt erfolgen. Die Koordinationsstelle hat als Unterstützung das Standesamt I von Berlin gewonnen, um das Standesamt Mitte von Berlin für einen Zeitraum von 3 Monaten mit Hilfe von Telearbeit zu unterstützen. Eine weitere Unterstützung erfolgte durch die Standesbeamten und Mitarbeitenden des Projektes zur Reform des Personenstandswesens in Berlin vor Ort. Die Arbeitsrückstände im Bereich der Geburtsanzeigen wurden vollständig abgebaut. In Summe wurden bis zum März 2020 1.000 Geburten beurkundet, 100 Wiedervorlagen und 2.000 Hinweise bearbeitet.

**Die Maßnahme ist abgeschlossen.**

- **Mitarbeitendenzufriedenheit Standesämter messen**

Die Pilotierung der Mitarbeitendenbefragungen in zwei Standesämtern (Steglitz-Zehlendorf und Charlottenburg-Wilmersdorf) ist abgeschlossen. Im nächsten Schritt werden die Befragungen berlinweit ausgeweitet. Seit Beginn 2021 führt das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) die

Befragungen durch. Aus den Ergebnissen werden Optimierungspotenziale erkannt und in effiziente Maßnahmen umgewandelt. Nachfolgend werden Maßnahmen formuliert und Veränderungsprozesse angestoßen.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### III. Zusammenfassung

Die Bürgerämter überwinden die Corona-bedingten Langzeitwirkungen bei der Anliegenbearbeitung in kleinen Schritten. Insbesondere die zuletzt getroffenen Maßnahmen, wie z.B. zusätzliche Personalgewinnung und Öffnungszeitenenerweiterung, zeigen bereits kurzfristig ihre Wirkung. Die in dieser Legislaturperiode nach der Organisationsuntersuchung in den Bürgerämtern ergriffenen Maßnahmen (z.B. Prozessoptimierung, Digitalisierung und Aufbau eines Dashboard für das kennzahlenbasierte Controlling) entfalten eine Langzeitwirkung. Der Mix aus kurzfristigen und langfristigen Maßnahmen wird konsequent weiterverfolgt.

In den Standesämtern ist die Situation relativ stabil. Mit der Errichtung einer Koordinierungsstelle und einer Servicestelle ist die Basis für eine gesamtstädtische Koordination geschaffen worden. Mit der „Länderliste“ steht ein einheitliches Informationstool für alle Standesämter zur Verfügung. Alle weiteren Aufträge aus der Organisationsuntersuchung werden konsequent weiter umgesetzt.

Wir bitten, den Beschluss für das erste Halbjahr 2021 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 03.08.2021

Der Senat von Berlin

Michael Müller

.....

Regierender Bürgermeister

Andreas Geisel

.....

Senator für Inneres und Sport