

BezPHPW 0015 E

Der Regierende Bürgermeister von Berlin

Senatskanzlei - CDO/VS Hosp

Berlin, den 4. August 2023

Tel.: 9026-2741

Sebastian.Hofmann@
senatskanzlei.berlin.de

An die Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses

über

den Vorsitzenden des Hauptausschusses

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Bericht zum Echtbetrieb der Dashboard-Lösung D:ASH

Bericht der Ergebnisse der Befragungen in den Bürger- und Standesämtern

Sachstandsbericht zur Datenerfassung und -auswertung für die Zielvereinbarung im Themenfeld „Soziale Wohnhilfen“

Rote Nummer: 0015

Vorgang: 10. Sitzung des Unterausschusses Verwaltungsmodernisierung und -digitalisierung sowie Bezirke und Personal des Hauptausschusses am 12. Dezember 2022

Ansätze: entfällt

Gesamtkosten: entfällt

Der UA Verwaltungsmodernisierung und -digitalisierung sowie Bezirke und Personal des Hauptausschusses von Berlin hat in seiner oben bezeichneten Sitzung am 12. Dezember 2022 Folgendes beschlossen:

„Die Senatskanzlei wird gebeten, dem UA Verwaltung vor der Sommerpause 2023 einen Erfahrungsbericht zum Echtbetrieb der Dashboard-Lösung „D:ASH“ vorzulegen.“

„Die Senatskanzlei wird gebeten, dem UA Verwaltung vor der Sommerpause 2023 zum Bericht Vw 0015 C über die Ergebnisse der Befragungen in den Bürger- und Standesämtern zu berichten. Darüber hinaus ist ein Sachstandsbericht zur Datenerfassung und -auswertung für die Zielvereinbarung im Themenfeld „Soziale Wohnhilfen“ vorzulegen.“

Beschlussvorschlag:

Der Unterausschuss nimmt den Bericht zur Kenntnis.

Hierzu wird berichtet:

Erfahrungsbericht zum Echtbetrieb der Dashboard-Lösung D:ASH

Die Dashboard-Lösung D:ASH – Daten: Analysieren, Steuern, Handeln ist eine Anwendung für die Berliner Verwaltung und wird von der Senatskanzlei – Bereich CDO/VS Verwaltungssteuerung denjenigen Bereichen der Berliner Verwaltung zur Verfügung gestellt, die gesamtstädtisch steuern (insbesondere mit dem Instrument der fachlichen Zielvereinbarung). Der Fokus liegt auf der Unterstützung der Umsetzung gemeinsamer Ziele von Senats- und Bezirksebene.

D:ASH liefert die Transparenz, die für eine zielorientierte und ebenenübergreifende Zusammenarbeit und Verwaltungssteuerung von Senats- und Bezirksebene gebraucht wird. Mithilfe von D:ASH werden vorhandene Daten für die Berliner Verwaltung

- bedarfsorientiert zu Informationen verarbeitet,
- visuell ansprechend aufbereitet (z. B. durch herausgehobene Kennzahlenvisualisierungen, kartografische Darstellungen, verschiedene Diagrammtypen, Datenansichtsfiler etc.)
- strukturiert dargestellt
- und immer wieder neu miteinander verknüpft.

D:ASH befindet sich seit November 2022 im Probebetrieb und hat aktuell 56 Nutzerinnen und Nutzer. Nach dem organisatorischen, technischen und inhaltlichen Aufbau wurde D:ASH im Januar 2023 im ersten Politikfeld Bürgerämter auf Senats- und Bezirksebene eingeführt. Davon entfallen sechs Lizenzen auf das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS), das zur Verfahrens- und Nutzerbetreuung, insbesondere bei der Beratung und Erstellung von Dashboardansichten, tätig wird. Die übrigen 50 Zugänge werden von Personen aus dem Politikfeld (Themenfeld Bürgerämter)

genutzt (Monitoringstelle Bürgerdienste in der Senatskanzlei sowie die Ämter für Bürgerdienste in den Bezirken).

Die Einführung ist planmäßig und erfolgreich abgelaufen. Die Nutzung ist sowohl technisch als auch funktional durchgehend gewährleistet. Die Nutzenden melden höchste Zufriedenheit im Zusammenhang mit D:ASH als auch der Betreuung durch das AfS zurück.

Als nächstes Politikfeld werden die Standesämter in D:ASH angeschlossen. Der inhaltliche Aufbau der Dashboard-Ansichten wird zurzeit mit den Akteurinnen und Akteuren auf Senats- und Bezirksebene abgestimmt. D:ASH soll darüber hinaus in weiteren Politikfeldern zur gesamtstädtischen Verwaltungssteuerung genutzt werden. Vorbereitet wird z. B. die Nutzung im Rahmen der Umsetzung der gesamtstädtischen Zielvereinbarung Öffentliche Bibliotheken.

Der praktische Nutzen der in D:ASH erzeugten Dashboard-Ansichten für die datenbasierte Verwaltungssteuerung hat sich bereits erfolgreich im Kontext der Bürgerämter bewährt. Bereits heute wird den Nutzern das Potential der Anwendung von D:ASH deutlich und so wird aktuell an Ideen gearbeitet, die über ein retrospektives hinaus auch ein prognostisches Monitoring in den Blick nehmen.

Sachstandsbericht zur Datenerfassung und -auswertung für die Zielvereinbarung im Themenfeld „Soziale Wohnhilfen“:

Hierzu wurde zuständigkeithalber die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung um Informationen gebeten:

Die Zielvereinbarung zur gesamtstädtischen Steuerung und Weiterentwicklung der Sozialen Wohnhilfen ist mit Stand 30.01.2023 von allen beteiligten Dienststellen unterzeichnet worden. Das gemeinsame Leistungsversprechen von Senats- und Bezirksebene beinhaltet, dass die Leistungsberechtigten durch die Fachstellen Soziale Wohnhilfen individuelle präventive Maßnahmen unverzüglich und aus einer Hand in definierter Qualität erhalten, um nach Möglichkeit ihren Wohnraum zu behalten und/oder adäquate Hilfe zu erhalten. Der Fokus liegt dabei auf dem Steuerungsfeld Klientinnen- und Klientenperspektive bzw. auf der Perspektive von außen. Basierend auf dem Standardvorgehen zur Kontaktaufnahme im Rahmen des Fachstellenkonzeptes zur Thematik Präventionsarbeit, wurden folgende Qualitätsstandards entwickelt:

1. Anschreiben nach Bekanntwerden der Mitteilung zur Räumungsklage,
2. wenn keine Reaktion erfolgt zweimaliger Versuch eines Hausbesuchs,
3. erneutes Anschreiben bei Räumungsmitteilung,
4. Anwesenheit bei Zwangsräumungen sowie
5. der Zugang zu den Angeboten der Sozialen Wohnhilfen soll dabei in allen Bezirken einfach und gleich gestaltet sein.

Für die erfolgreiche Umsetzung und Weiterentwicklung der Fachstellen Soziale Wohnhilfen sind konkrete Maßnahmen mit Meilensteinen vereinbart und in verschiedene Maßnahmenpaketen

zusammengefasst worden. Im Rahmen des Maßnahmenpakets I „Daten“ soll in den bezirklichen Fachstellen Soziale Wohnhilfe eine Datenerhebung zu den o. g. Qualitätsstandard Nr. 1 bis 4 erfolgen.

Eine erste Datenerhebung konnte nicht wie vorgesehen im I. Quartal 2022 starten, da u.a. auch die Sozialämter von den Auswirkungen der Fluchtbewegungen infolge des russischen Angriffskriegs auf die Ukraine seit Ende Februar 2022 außerordentlich stark betroffen waren. Im Jahr 2022 haben daher nur einzelne Bezirke Daten erhoben, die noch keine erkenntnisgewinnende Auswertung zuließen. Für den Zeitraum Januar und Februar 2023 haben neun Bezirke Datentabellen vorgelegt. Die Auswertung der entsprechenden Daten ist noch nicht abgeschlossen. Die vorliegenden Daten wurden zunächst in Bezug auf die Anwendbarkeit der Datenerfassungstabelle überprüft mit dem Ziel, dass alle Bezirke in dem Zeitraum Mai und Juni 2023 eine vertiefte Datenerfassung vornehmen. Die Tabelle zur Erfassung der Daten wurde dazu geringfügig angepasst.

In dem Erfassungszeitraum bis Februar 2022 wurde deutlich, dass die Erfassung der Daten, die manuell gesondert vorgenommen werden muss, zu einem erheblichen Mehraufwand in den Fachstellen Soziale Wohnhilfen führt. Ohne eine Fachsoftware, welche eine Datenerhebung und Auswertung IT-gestützt ermöglicht, ist zum einen die Vollständigkeit und Validität der Daten nicht in der gewünschten Qualität sicherzustellen und zum anderen der Aufwand einer längerfristigen Datenerhebung nicht leistbar. Die Senatssozialverwaltung hat sich daher mit den Bezirken zunächst einmal auf einen komprimierten zweimonatigen Erfassungszeitraum verständigt.

Für eine gelingende gesamtstädtische Steuerung und Weiterentwicklung der Fachstellen Soziale Wohnhilfe ist die Digitalisierung der Fachstellen unerlässlich, da erst damit hinreichende Daten erhoben, ausgewertet und in der Folge steuernde Aspekte wirksam eingesetzt werden können.

Sachstandsbericht zu Ergebnissen der Befragungen in den Bürger- und Standesämtern

In den Berliner Bürger- und Standesämtern werden regelmäßig Befragungen von Mitarbeitenden sowie Kundinnen und Kunden durchgeführt. Ziel der Befragungen ist es, den Status Quo der Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit der Tätigkeit und den Arbeitsbedingungen in den Bürger- und Standesämtern zu erheben, vor allem im Hinblick auf die Erhaltung der Qualität der Dienstleistungen, ihr Feedback zu Veränderungsprozessen einzuholen und mittels der Befragung die Partizipation und Beteiligung der Mitarbeitenden zu erhöhen. In den Kundenbefragungen wird die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden mit der Servicequalität in den Berliner Bürger- und Standesämtern erfasst. Die Durchführung, Aufbereitung und Auswertung der Befragungen erfolgt durch das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) im Rahmen einer Servicevereinbarung, die die Senatskanzlei mit dem AfS zur Unterstützung der Berliner Verwaltung bei der Verbesserung der Verwaltungssteuerung und zur Umsetzung von fachlichen Zielvereinbarungen geschlossen hat.

Im Jahr 2022 erfolgte eine berlinweite Befragung der Mitarbeitenden in den Bürger- und Standesämtern. Diese wird jährlich wiederholt. Die aus den Befragungen gewonnenen Ergebnisse werden den Führungsebenen sowie den Mitarbeitenden in den Bürger- und Standesämtern präsentiert und gemeinsam Handlungserfordernisse abgeleitet. Im Jahr 2022 ergab sich folgende

Sicht der Mitarbeitenden der Berliner Bürger- und Standesämter: Die meisten Mitarbeitenden sind mit der Arbeit insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (57 %/63 %). Sie arbeiten gerne für das Bürger- (70 %) und Standesamt (76 %) und haben Freude an der Arbeit (76 %/84 %). Die Arbeit wird als interessant und abwechslungsreich wahrgenommen. Die meisten Mitarbeitenden sind mit der Zusammenarbeit im Team insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (66 %/67 %).

Störungsfreie Technik und effektive Hilfe bei technischen Störungen sind grundlegend für einen reibungslosen Arbeitsablauf. Aus Sicht der Mitarbeitenden werden diese nicht in ausreichendem Maß bereitgestellt. Grund hierfür sind die unterbesetzten IT-Stellen in einigen Bezirken. Erfolgreich war in einem Bezirk die Beschaffung neuer Technik im Zusammenhang mit der Auswertung der Befragungsergebnisse.

Die Auswertung der Ergebnisse und Umsetzung von Handlungsmaßnahmen hat sich in vielen Bezirken durch die Wiederholungswahl stark verzögert.

Seit Oktober 2020 finden Kundenbefragungen dauerhaft in allen 12 Bezirken als Online-Befragung statt. Daran nehmen Kundinnen und Kunden teil, die im Bürgeramt eine Dienstleistung in Anspruch genommen haben. Die Auswertungen erfolgen quartalsweise; im Durchschnitt haben sich etwa 15.000 Kundinnen und Kunden je Quartal an den Befragungen beteiligt. Die Gesamtzufriedenheit mit den Berliner Bürgerämtern erreichte im Jahr 2022 mit 80 (von 100) Punkten des Gesamt-Index ein gutes Zufriedenheitsniveau. Zur Gesamtzufriedenheit trägt insbesondere der Service, d.h. die Betreuung durch die Mitarbeitenden bei der Anliegen-Bearbeitung, bei. Mit 94 (von 100) Punkten ist die Zufriedenheit mit dem Service im Jahr 2022 unverändert auf sehr hohem Niveau.

Das wichtigste Handlungsfeld bleibt das Terminangebot: Lediglich 40 % der befragten Kundinnen und Kunden waren mit dem Terminangebot sehr zufrieden oder eher zufrieden. Mit der Terminvereinbarung insgesamt waren 58 % der befragten Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder eher zufrieden.

Die Verbesserung des Terminangebots und der Zufriedenheit bleibt ein zentrales Anliegen des Senats.

In den Berliner Standesämtern erfolgte im Jahr 2022 eine Befragung im Sterberegister. Es wurden erstmals die Mitarbeitenden der Bestattungsunternehmen, die in den letzten 12 Monaten zumindest gelegentlich Sterbefälle in den Berliner Standesämtern angezeigt haben, befragt. Es besteht eine hohe Zufriedenheit mit der Fachkompetenz der Mitarbeitenden der Standesämter (73 %) und die Qualität der Unterlagen ist hoch (91 %). Die Bestattungsunternehmen wünschen sich eine schnellere Bearbeitung, bessere Erreichbarkeit und die Digitalisierung von Prozessen.

Daraufhin wurden bezirksindividuell verschiedene Maßnahmen, wie erweiterte Sprechzeiten, Anschaffung eines „Bestatterschranks“ und Prozessveränderungen in der Bearbeitung realisiert. Zukünftige Digitalisierungsvorhaben werden im Projekt Digitalisierung Standesämter (DigiSta) geprüft und umgesetzt. Die Wirksamkeit der Maßnahmen soll mit einer Folgebefragung in ein paar Jahren kontrolliert werden. In diesem Jahr startet die kontinuierliche Befragung im Eheregister, um die Zufriedenheit der Eheschließenden im Bereich der Anmeldung zur Ehe und der Eheschließung abzufragen und daraus entsprechende Handlungsmaßnahmen abzuleiten. Eine Befragung im

Geburtenregister befindet sich in Vorbereitung. Die aus den Befragungen gewonnen Daten werden in D:ASH (Dashboard-Lösung als Auswertungs- und Visualisierungstool) überführt und regelmäßig mit bezirklichen Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern ausgewertet. Die Befragungen selbst werden regelmäßig wissenschaftlich evaluiert und ggf. an die Bedürfnisse angepasst.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin

In Vertretung

Martina Klement

Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO