

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Berlin, den 11.03.2025  
9(0)223-1514  
[Dirk.Pfeiffer@Senatskanzlei.berlin.de](mailto:Dirk.Pfeiffer@Senatskanzlei.berlin.de)

## BezPHPW 0176 D

An die

Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft

über

den Vorsitzenden des Hauptausschusses

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhaus von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

### Sachstandsbericht Springerpool Bürgerämter

**rote Nummer/n:** entfällt

**Vorgang:** 25. Sitzung des Unterausschusses vom 19. Juni 2024

**Ansätze:** entfällt

**Gesamtausgaben:** entfällt

Der Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

„Der Senat wird gebeten, dem UA BezPHPW zum Ende des I. Quartals 2025 einen Sachstandsbericht zum Springerpool unter Berücksichtigung der folgenden Fragen vorzulegen: Wie ist der Betrieb angelaufen? Sind alle Stellen besetzt? Wie wird der Service von den Bezirken angenommen? Wie viele Abrufe aus dem Springerpool gab es bis zum Berichtsdatum und aus welchen Bezirken? Welche Probleme und Verbesserungsbedarfe wurden in den ersten Monaten identifiziert?“

## Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

## Hierzu wird berichtet:

### **1. Wie ist der Betrieb angelaufen?**

Der Springerpool hat sich in den ersten Monaten als ein äußerst wirkungsvolles Instrument zur Flexibilisierung des Personaleinsatzes in den Berliner Bürgerämtern etabliert. Insgesamt wurden von Oktober 2024 bis einschließlich Januar 2025 durch den Springerpool rund 17.000 Produkte erbracht, was die hohe Effektivität und die große Nachfrage nach dieser flexiblen Unterstützung unterstreicht. Die zentrale Steuerung durch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) ermöglicht eine bedarfsgerechte und kurzfristige Einsatzplanung. Die Springer wurden gezielt eingesetzt, um Personalengpässe zu überbrücken und somit einen wesentlichen Beitrag zur Aufrechterhaltung der Servicequalität zu leisten. Die gut funktionierende Zusammenarbeit zwischen den Bezirken und der zentralen Einsatzleitung hat sich bereits in den ersten Monaten bewährt, was zu positiven Effekten in der Dienstleistungserbringung geführt hat.

### **2. Sind alle Stellen besetzt?**

Die aktuelle Auswertung zeigt, dass nahezu alle Stellen im Springerpool besetzt sind. Die hohe Nachfrage ermöglichte die Sicherstellung eines stabilen Personalbestands. Nachbesetzungen erfolgen zeitnah, um eine durchgängige Einsatzbereitschaft zu gewährleisten.

Einsatzstärke pro Monat (durchschnittliche Anzahl eingesetzter Personen pro Monat):

- Oktober: 19 Personen
- November: 18 Personen
- Dezember: 17 Personen
- Januar: 19 Personen

Aufgrund der vorliegenden monatlich aggregierten Daten lassen sich jedoch keine Aussagen zu täglichen Schwankungen treffen.

### **3. Wie wird der Service von den Bezirken angenommen?**

Die Rückmeldungen der Bezirke, die den Springerpool genutzt haben, fallen durchweg positiv aus. Der Pool wird als wertvolle Unterstützung wahrgenommen, insbesondere wegen der schnellen Verfügbarkeit der Springer zur kurzfristigen Kompensation von Personalengpässen. Die Zusammenarbeit zwischen den Bezirken und dem LABO wird als gut und vertrauensvoll beschrieben, was die Einsatzplanung und Koordination effizient gestaltet.

Jedoch zeigt sich eine uneinheitliche Nutzung des Pools: Während einige Bezirke den Springerpool regelmäßig abrufen, wurden aus anderen Bezirken bisher keine Anfragen gestellt. Die Kommunikation und Abstimmung zwischen den Bezirken und der zentralen Einsatzplanung im LABO verläuft grundsätzlich reibungslos. Dennoch wird angestrebt, die Bedarfssteuerung weiter zu optimieren, um eine gleichmäßige Nutzung des Pools zu fördern.

#### **4. Wie viele Abrufe aus dem Springerpool gab es bis zum Berichtsdatum und aus welchen Bezirken?**

Die nachfolgend aufgeführten Einsatztage beziehen sich nur auf **Ausbildungseinsätze** gemäß des Qualifizierungskonzeptes und dienen nicht primär der Erfüllung der regulären Bürgerdienstaufgaben. Diese Unterscheidung ist entscheidend, um die tatsächliche Nutzung des Springerpools differenziert darzustellen.

##### Oktober 2024:

- Friedrichshain-Kreuzberg: 75 Personentage
- Lichtenberg: 37 Personentage
- Mitte: 16 Personentage
- Neukölln: 17 Personentage
- Pankow: 66 Personentage
- Reinickendorf: 29 Personentage
- Spandau: 10 Personentage
- Tempelhof-Schöneberg: 13 Personentage

##### November 2024:

- Charlottenburg-Wilmersdorf: 29 Personentage
- Friedrichshain-Kreuzberg: 48 Personentage
- Lichtenberg: 27 Personentage
- Mitte: 12 Personentage
- Neukölln: 1 Personentag
- Pankow: 52 Personentage
- Reinickendorf: 37 Personentage
- Spandau: 12 Personentage
- Tempelhof-Schöneberg: 16 Personentage

##### Dezember 2024:

- Friedrichshain-Kreuzberg: 26 Personentage
- Spandau: 12 Personentage
- Tempelhof-Schöneberg: 15 Personentage

##### Januar 2025:

- Friedrichshain-Kreuzberg: 20 Personentage
- Pankow: 21 Personentage
- Tempelhof-Schöneberg: 15 Personentage

##### Analyse der unterschiedlichen Verteilung der Ausbildungseinsätze:

Die monatliche Verteilung der Ausbildungseinsätze zeigt klare Unterschiede zwischen den Bezirken, was auf unterschiedliche Ausbildungsmodelle und -bedarfe hinweist.

- Die Bezirke Friedrichshain-Kreuzberg, Lichtenberg und Tempelhof-Schöneberg verfügen über spezielle Ausbildungsbürgerämter, die gezielt zur Durchführung von Ausbildungseinsätzen genutzt werden. Dies erklärt die höheren Zahlen an Personentagen in diesen Bezirken, besonders in den Monaten Oktober und November. Diese gezielte Nutzung von

Ausbildungseinheiten führt zu einer intensiveren Abrufzahl und spiegelt die etablierte Praxis dieser Bezirke wider.

- In den anderen Bezirken erfolgt die Ausbildung im laufenden Betrieb der Bürgerämter, was zu einer weniger intensiven Nutzung der Springer für Ausbildungseinsätze führt. Bezirke wie Neukölln, Spandau und Mitte weisen daher geringere Zahlen an Ausbildungseinsätzen auf, da hier die Ausbildung parallel zu den regulären Bürgerdienstaufgaben stattfindet und möglicherweise keine separaten Ausbildungsstrukturen bestehen.

Nach der grundsätzlichen Qualifizierung von vier bis sechs Monaten wurden bis zum Berichtsdatum im Zeitraum von Oktober 2024 bis Januar 2025 insgesamt **408 produktive** Personentage (149 im Dezember 2024, 259 im Januar 2025) durch den Springerpool verzeichnet. Die Abrufe verteilen sich wie folgt auf die Bezirke:

- Pankow: 69 Personentage
- Charlottenburg-Wilmersdorf: 141 Personentage
- Reinickendorf: 52 Personentage
- Mitte: 34 Personentage
- Lichtenberg: 11 Personentage
- Steglitz-Zehlendorf: 33 Personentage
- Friedrichshain-Kreuzberg: 61 Personentage
- Spandau: 7 Personentage

Die Bezirke Marzahn-Hellersdorf und Treptow-Köpenick haben bislang keine Einsätze, weder für Ausbildungszwecke noch für den Produktiveinsatz, aus dem Springerpool abgerufen. Die Bezirke Neukölln und Tempelhof-Schöneberg hingegen haben den Springerpool ausschließlich für Ausbildungszwecke in Anspruch genommen.

## 5. Welche Probleme und Verbesserungsbedarfe wurden in den ersten Monaten identifiziert?

Obwohl der Springerpool insgesamt positiv bewertet wird, bestehen noch Optimierungspotenziale:

- Ausgewogene Nutzung des Pools: Während einige Bezirke den Springerpool intensiv nutzen, haben andere bislang keine Abrufe getätigt. Besonders auffällig ist, dass Bezirke wie Friedrichshain-Kreuzberg und Lichtenberg, die über spezialisierte Ausbildungsbürgerämter verfügen, eine höhere Abrufzahl aufweisen. Demgegenüber zeigen Bezirke ohne solche Strukturen eine geringere Nutzung. Eine verstärkte Kommunikation und Sensibilisierung der Bezirke, insbesondere jener mit bisher geringen Abrufen, könnte dazu beitragen, den Springerpool gleichmäßiger zu nutzen.
- Fluktuation und Nachbesetzung der Springer: Im Springerpool wurde eine gewisse Fluktuation festgestellt, die sich auf die Nachbesetzung von Stellen auswirkt. Die Fluktuation ergab sich bisher jedoch nur durch die Beendigung der Arbeitsverhältnisse im Rahmen der Probezeit. Diese Fluktuation könnte langfristig die Einsatzbereitschaft und Qualität der erbrachten Leistungen beeinflussen. Um dieser Herausforderung zu begegnen, wurde durch das LABO eine enge und schnelle Koordination der Nachbesetzungen etabliert. Darüber hinaus trägt eine vorausschauende Einsatzplanung dazu bei, eine kontinuierliche Verfügbarkeit und Verlässlichkeit der Springer zu gewährleisten. Eine frühzeitige Identifikation potenzieller Fluktuationen und eine flexible Nachbesetzungsstrategie konnten die Einsatzbereitschaft des Pools auch in Zeiten hoher Nachfrage sicherstellen.

- Ausbildungsdauer: Ein weiteres Verbesserungspotential betrifft die Ausbildungsdauer. Die Ausbildungsprogramme in den verschiedenen Bezirken sind gut organisiert, allerdings könnte die Dauer der Ausbildungseinsätze in einigen Fällen optimiert werden, um die Verfügbarkeit der Springer für die regulären Bürgerdienstaufgaben nicht unnötig zu reduzieren. Eine angepasste Planung der Ausbildungszeiten und eine mögliche Anpassung der Ausbildungsformate könnten dazu beitragen, die Springer schneller in den regulären Einsatzbetrieb zu integrieren und somit die Effizienz des Springerpools weiter zu steigern.

## Fazit

Der Springerpool hat sich in den ersten Monaten als sehr wirkungsvolles Instrument zur Stabilisierung der Bürgerdienste bewährt und leistet insbesondere in stärker frequentierten Bezirken einen wichtigen Beitrag zur Sicherstellung der Servicequalität. Um das volle Potenzial des Pools auszuschöpfen, sind jedoch weitere gezielte Maßnahmen zur Optimierung der Einsatzsteuerung, Abbildung der Prioritäten sowie eine gleichmäßige Nutzung durch alle Bezirke erforderlich. So wird der Springerpool auch weiterhin maßgeblich zur Flexibilisierung und Stabilisierung des Personaleinsatzes in den Bürgerämtern beitragen.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin

In Vertretung

Florian Hauer

Der Bevollmächtigte des Landes Berlin beim Bund