

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

25.08.2025
90223-1514
Dirk.Pfeiffer@senatskanzlei.
berlin.de

BezPHPW 0176 E

An die
Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft
über
den Vorsitzenden des Hauptausschusses
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin
über
Senatskanzlei - G Sen -

Evaluationsbericht zum Springerpool Bürgerämter

rote Nummer/n: entfällt

Vorgang: 26. Sitzung des Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses vom 11.09.2024

Ansätze: entfällt

Gesamtausgaben: entfällt

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

„Die Senatskanzlei wird gebeten, dem UA BezPHPW rechtzeitig zur Sitzung am 10.09.2025 den angekündigten Evaluationsbericht zum Springerpool Bürgerämter vorzulegen.“

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Hierzu wird berichtet:

1. Einleitung

1.1. Hintergrund und Zielsetzung des Springerpools

In den Richtlinien der Regierungspolitik 2023 ist vorgesehen, die Bürgerämter zu stärken und deren Leistungsfähigkeit nachhaltig zu verbessern. Im Rahmen dieser Zielsetzung wurde ein zentraler Springerpool im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) eingerichtet. Das Personal des Springerpools wurde ab Juni 2024 eingestellt und qualifiziert, der operative Einsatz begann im Oktober 2024. Der Springerpool dient dazu, die Berliner Bürgerämter flexibel und kurzfristig personell zu unterstützen, um Belastungsspitzen abzufedern und dadurch die Terminvergabe für die Bürgerinnen und Bürger zu optimieren.

1.2. Auftrag und Fokus der Evaluation

Der vorliegende Bericht dient der Evaluation der anfänglichen Aktivitäten und Leistungen des Springerpools im Zeitraum von Januar bis Juni 2025. Der Auftrag umfasst die Analyse der Einsatzdaten (Personentage) sowie der in diesem Zeitraum vom Springerpool erbrachten Produktmengen, differenziert nach Einarbeitungs- und Produktivphase. Ziel ist es, erste Erkenntnisse über die operative Umsetzung, die Effizienz und den Beitrag des Springerpools zur Unterstützung der Bürgerämter zu gewinnen.

2. Methodik der Evaluation

2.1. Evaluationszeitraum

Der Untersuchungszeitraum für diese Evaluation erstreckt **sich vom Januar 2025 bis Juni 2025**. Dies ist der erste volle Halbjahreszeitraum nach der initialen Arbeitsaufnahme des Springerpools im Oktober 2024.

2.2. Analysekatégorien

Die Analyse erfolgt anhand folgender Hauptkategorien:

- Personentage: Erfassung des Personaleinsatzes in produktiven Tätigkeiten und Einarbeitungszeiten.
- Produktmengen: Erfassung der quantitativen Leistung des Springerpools, unterteilt nach den wichtigsten Bürgeramtsdienstleistungen (z.B. Meldewesen, Personalausweis, Reisepass etc.).

- Bezirksverteilung: Analyse der regionalen Schwerpunkte des Springerpool-Einsatzes und der erbrachten Leistungen.
- Phasenvergleich: Gegenüberstellung der Leistungen in der Einarbeitungs- und Produktivphase zur Beurteilung des Lernkurveneffekts.

2.3. Einschränkungen der Evaluation

- Frühe Betriebsphase: Der betrachtete Zeitraum umfasst die initiale Phase des Betriebs des Springerpools. Die Ergebnisse stellen daher eine Momentaufnahme dar und erlauben noch keine belastbaren Aussagen über die langfristige Leistungsfähigkeit oder nachhaltige Entwicklungen.

3. Ergebnisse

3.1. Einsatz des Springerpools (Personentage)

3.1.1. Gesamteinsatz und Verteilung nach Bezirken

Im Zeitraum Januar bis Juni 2025 leistete das Personal des Springerpools 1.423 produktive Personentage und 317 Personentage in der Einarbeitung. Insgesamt waren dies 1.740 Personentage.

Die Verteilung der produktiven Personentage auf die Berliner Bezirke stellt sich wie folgt dar:

Bezirk	Produktive Personentage	Anteil (%)
Charlottenburg-Wilmersdorf	446	31,34 %
Spandau	276	19,39 %
Reinickendorf	163	11,45 %
Steglitz-Zehlendorf	168	11,81 %
Mitte	152	10,68 %
Friedrichshain-Kreuzberg	144	10,12 %
Pankow	74	5,20 %
Lichtenberg	0	0,00 %

Marzahn-Hellersdorf	0	0,00 %
Neukölln	0	0,00 %
Tempelhof-Schöneberg	0	0,00 %
Treptow-Köpenick	0	0,00 %
Gesamt	1.423	100,00 %

Anmerkung: Bezirke mit 0 produktiven Personentagen haben den Springerpool in dieser Phase nicht oder nur für Einarbeitung angefordert.

Es zeigt sich eine deutliche Konzentration der produktiven Einsätze auf bestimmte Bezirke, insbesondere Charlottenburg-Wilmersdorf (31,34 %), gefolgt von Spandau (19,39 %), Reinickendorf (11,45 %), Steglitz-Zehlendorf (11,81 %) und Mitte (10,68 %). Einige Bezirke wie Lichtenberg, Marzahn-Hellersdorf, Neukölln, Tempelhof-Schöneberg und Treptow-Köpenick haben im ersten Halbjahr 2025 keine produktiven Personentage des Springerpools angefordert.

Die Verteilung auf die Bürgeramtsstandorte innerhalb der Bezirke variiert ebenfalls stark:

- In Charlottenburg-Wilmersdorf wurde der Springerpool hauptsächlich im Bürgeramt 1 - Heerstr. 12 (237 Personentage) und Bürgeramt 2 - Hohenzollerndamm 177 (209 Personentage) eingesetzt.
- In Spandau waren die Schwerpunkte Bürgeramt 1 (Wasserstadt) - Hugo-Cassirer-Str. 48 (146 Personentage) und Bürgeramt 3 (Obstallee) - Obstallee 28 (90 Personentage).
- Friedrichshain-Kreuzberg nutzte das Ausbildungsbürgeramt - Schlesische Str. 27 A für alle produktiven Einsätze (144 Personentage).
- Mitte verteilte die Einsätze auf Bürgeramt 1 (Rath. Tiergarten) - Mathilde-Jacob-Platz 1 (88 Personentage) und Bürgeramt 3 (Mitte) - Karl-Marx-Allee 31 (64 Personentage).
- Pankow setzte den Pool vorrangig in Bürgeramt 3 (Pankow) - Breite Str. 24 A - 26 (57 Personentage) ein.
- Reinickendorf konzentrierte sich auf Bürgeramt 2 (Tegel) - Berliner Str. 35 (140 Personentage).
- Steglitz-Zehlendorf verteilte die Einsätze auf alle drei Standorte (Bürgeramt 1 (Steglitz) - Schloßstr. 37: 45, Bürgeramt 2 (Zehlendorf) - Kirchstr. 1/3: 39, Bürgeramt 3 (Lankwitz) - Gallwitzallee 87: 84 Personentage).

3.1.2. Unterscheidung Einarbeitungs- und Produktivphase der Personentage

Die 317 Personentage in der Einarbeitungsphase verteilen sich wie folgt auf die Bezirke:

Bezirk	Einarbeitungs-Personentage
Friedrichshain-Kreuzberg	140
Pankow	86
Lichtenberg	72
Tempelhof-Schöneberg	19
Charlottenburg-Wilmersdorf	0
Marzahn-Hellersdorf	0
Mitte	0
Neukölln	0
Reinickendorf	0
Spandau	0
Steglitz-Zehlendorf	0
Treptow-Köpenick	0
Gesamt	317

Die Einarbeitungsphase fand überwiegend in Friedrichshain-Kreuzberg, Pankow und Lichtenberg sowie Tempelhof-Schöneberg statt, oft in speziell dafür vorgesehenen Ausbildungsbürgerämtern. Dies deutet darauf hin, dass die Qualifizierung des Springerpool-Personals gezielt in bestimmten Bezirken erfolgte, bevor die produktiven Einsätze in anderen Bezirken (oder den gleichen Bezirken nach Abschluss der Einarbeitung) stattfanden.

3.2. Produktmengen des Springerpools

Die Analyse der Produktmengen ermöglicht eine quantitative Einschätzung der Leistung des Springerpools in den verschiedenen Phasen.

3.2.1. Gesamterstellte Produktmengen (Januar-Juni 2025)

Der Springerpool bearbeitete im Zeitraum Januar bis Juni 2025 insgesamt 4.738 Vorgänge in der Einarbeitungsphase und 27.881 Vorgänge in der Produktivphase. Dies ergibt eine Gesamtleistung von 32.619 Vorgängen.

3.2.2. Produktivität in der Einarbeitungsphase

In der Einarbeitungsphase wurden hauptsächlich Meldeangelegenheiten, Personalausweis- und Reisepassangelegenheiten sowie Führungszeugnisse und Führerscheinangelegenheiten bearbeitet.

Vorgangskategorie	Gesamtmenge (Einarbeitung)
Meldewesen	1.187
Personalausweis	1.309
Reisepass	1.079
BZR	570
Führerscheinwesen	437
GZR	31
eID	10
EAT	57
Parkausweismodul	58
Gesamt	4.738

Die Einarbeitung erfolgte vor allem in Pankow (1.931 Vorgänge), Friedrichshain-Kreuzberg (1.437 Vorgänge) und Lichtenberg (972 Vorgänge), sowie in Tempelhof-Schöneberg (398 Vorgänge). Dies korreliert mit den Personentagen der Einarbeitungsphase. Bemerkenswert ist, dass bereits während der Einarbeitung eine signifikante Anzahl von Vorgängen bearbeitet wurde, was auf einen "Lern-durch-Tun"-Ansatz hinweist, bei dem die Mitarbeitenden unter Anleitung produktive Arbeit leisteten.

3.2.3. Produktivität in der Produktivphase

In der Produktivphase wurden deutlich höhere Fallzahlen erreicht.

Vorgangskategorie	Gesamtmenge (Produktiv)
Meldewesen	7.725
Personalausweis	7.132
Reisepass	6.343
Führerscheinwesen	3.078
BZR	2.069
Parkausweismodul	854
EAT	531
GZR	92
eID	57
Gesamt	27.881

In der Produktivphase dominieren ebenfalls Meldewesen-, Personalausweis- und Reisepassvorgänge, jedoch in wesentlich größerem Umfang. Die meisten Vorgänge wurden in Charlottenburg-Wilmersdorf (7.094), Spandau (5.500), Steglitz-Zehlendorf (4.330) und Mitte (3.769) bearbeitet, was wiederum mit der Verteilung der produktiven Personentage übereinstimmt.

3.2.4. Vergleich der Produktivität zwischen Einarbeitungs- und Produktivphase

Vorgangskategorie	Einarbeitung	Produktiv	Faktor (Produktiv/Einarbeitung)
Meldewesen	1.187	7.725	6,51
Personalausweis	1.309	7.132	5,45
Reisepass	1.079	6.343	5,88

BZR	570	2.069	3,63
Führerscheinwesen	437	3.078	7,04
Parkausweismodul	58	854	14,72
EAT	57	531	9,32
GZR	31	92	2,97
eID	10	57	5,70
Gesamt	4.738	27.881	5,88

Die Produktivität des Springerpools hat sich von der Einarbeitungs- zur Produktivphase erheblich gesteigert. Im Durchschnitt wurden in der Produktivphase fast sechsmal so viele Vorgänge bearbeitet wie in der Einarbeitungsphase. Besonders hervorzuheben ist die Steigerung bei den Bewohnerparkausweisen (Faktor 14,72) und den Elektronischen Aufenthaltstiteln (Faktor 9,32), was auf eine hohe Spezialisierung oder einen hohen Bedarf in diesen Bereichen hindeuten könnte, sobald die Mitarbeitenden voll eingearbeitet sind. Auch im Kernbereich des Meldewesens und der Pass- und Ausweisbeantragung wurde eine deutliche Effizienzsteigerung erzielt.

3.2.5. Verteilung der Produktivität nach Bezirken und Vorgangskategorien

Die detaillierte Aufschlüsselung zeigt, dass die Springerpool-Mitarbeitenden in der Produktivphase in den anfordernden Bezirken ein breites Spektrum an Dienstleistungen abdecken konnten.

- Charlottenburg-Wilmersdorf verzeichnet die höchste Anzahl an bearbeiteten Vorgängen, insbesondere in den Bereichen Meldewesen (Anmeldung: 737, Ummeldung: 1.336), Personalausweis (1.499) und Reisepass (1.561).
- Spandau verzeichnet ebenfalls hohe Werte im Meldewesen (Anmeldung: 568, Ummeldung: 920), Personalausweis (1.351) und Reisepass (1.193).
- Steglitz-Zehlendorf und Mitte verzeichnen ebenfalls hohe Werte in den Hauptkategorien auf.
- Bewohnerparkausweise wurden fast ausschließlich in Charlottenburg-Wilmersdorf (532) und Mitte (164) sowie Pankow (80) und Friedrichshain-Kreuzberg (59) bearbeitet, während Führerscheinwesen breit über die anfordernden Bezirke verteilt war.

4. Diskussion und Interpretation der Ergebnisse

4.1. Wirksamkeit des Springerpools bei der Abdeckung von Belastungsspitzen

Die vorliegenden Daten zeigen, dass das Personal des Springerpool in den ersten sechs Monaten seines produktiven Einsatzes eine signifikante Anzahl von Personentagen (1.423) und beachtliche Mengen an Vorgängen (27.881 in der Produktivphase) in den Bürgerämtern erbracht hat. Die Konzentration der Einsätze auf bestimmte Bezirke wie Charlottenburg-Wilmersdorf, Spandau, Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf und Mitte lässt vermuten, dass in diesen Bezirken der Bedarf an zusätzlicher Unterstützung am größten war oder dass diese Bezirke frühzeitig die Vorteile des Springerpools erkannt und abgerufen haben. Die Möglichkeit, fast 28.000 Vorgänge in einem halben Jahr zusätzlich zu bearbeiten, stellt einen substanziellen Beitrag zur Entlastung der Bürgerämter dar und deutet darauf hin, dass der Pool in der Lage ist, Belastungsspitzen abzudecken.

4.2. Entwicklung der Produktivität des Springerpools

Der Vergleich zwischen der Einarbeitungs- und der Produktivphase belegt eine beeindruckende Steigerung der Arbeitseffizienz. Die durchschnittliche Vervielfachung der bearbeiteten Vorgänge um das knapp 6-fache (Faktor 5,88) von der Einarbeitungs- zur Produktivphase ist ein klares Indiz für eine erfolgreiche Qualifizierung der Mitarbeitenden und einen schnellen Lernerfolg. Dies spricht für die Effektivität des Ausbildungskonzepts, das bereits in der Einarbeitungsphase eine produktive Tätigkeit ermöglichte, und für die schnelle Anpassungsfähigkeit des Personals an die Anforderungen der Bürgerämter.

4.3. Beitrag des Springerpools zur Verbesserung der Terminvergabe (vorläufige Einschätzung)

Obwohl keine direkten Daten zur Erreichung eines spezifischen Terminziels vorliegen, lässt sich der Beitrag des Springerpools insgesamt positiv bewerten. Durch die Bearbeitung von Tausenden zusätzlicher Bürgeranliegen konnte der Springerpool spürbar dazu beitragen, den Arbeitsrückstand abzubauen und die Kapazitäten der Bürgerämter zu erweitern. Eine gesteigerte Bearbeitungskapazität wirkt sich erfahrungsgemäß verkürzend auf die Wartezeiten bei der Terminvergabe aus. Die flexible Einsatzmöglichkeit des Personals zur Unterstützung bei Engpässen stellt dabei einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Terminsituation dar. Dass einige Bezirke den Springerpool intensiver nutzen als andere, deutet auf unterschiedliche Bedarfslagen hin.

4.4. Identifizierte Stärken und Schwächen

- **Stärken:**
 - Schnelle Produktivitätssteigerung: Erfolgreiche Einarbeitung und schnelle Integration der Mitarbeitenden.

- Flexibilität im Einsatz: Die Möglichkeit, Ressourcen gezielt in Bezirken und an Standorten mit hohem Bedarf einzusetzen.
- Quantifizierbarer Beitrag: Erhebliche Anzahl zusätzlich bearbeiteter Vorgänge.
- Entlastungswirkung: Indizien für eine Entlastung der überlasteten Bürgerämter.
- Schwächen/Bereiche für zukünftige Betrachtung:
 - Ungleichmäßige Nutzung: Einige Bezirke haben den Springerpool im Berichtszeitraum nicht genutzt. Die Gründe hierfür sollten analysiert werden (z.B. kein Bedarf, mangelnde Information, organisatorische Hürden).
 - Abhängigkeit von Abforderungen: Die Effektivität des Pools hängt stark von der proaktiven und bedarfsgerechten Abforderung durch die Bezirke ab.

5. Fazit und Handlungsempfehlungen

5.1. Zusammenfassende Bewertung

Der Springerpool beim LABO hat im Berichtszeitraum einen signifikanten Beitrag zur Arbeits- und Leistungsfähigkeit der Berliner Bürgerämter beigetragen. Die Akzeptanz und Nutzung durch die Bezirke ist hoch, viele empfinden den Springerpool als Entlastung und gute Ergänzung zum festen bezirklichen Personal. Die Zahlen zeigen, dass er eine wesentliche personelle Unterstützung für die Berliner Bürgerämter bietet und in der Lage ist, eine große Anzahl von Vorgängen effizient zu bearbeiten. Die deutliche Produktivitätssteigerung von der Einarbeitungs- zur Produktivphase verdeutlicht die Wirksamkeit des Konzepts sowie die erfolgreiche Qualifizierung der Mitarbeitenden. Der Springerpool leistet einen wichtigen indirekten Beitrag zur Verbesserung der Terminsituation und damit zur Steigerung der Dienstleistungsqualität in den Berliner Bürgerämtern.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO