

Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport  
V D 1 (k) 0291-1/2018-18-5

Berlin, 01.10.2022  
9(0)223-1537  
Marcus.Hollmann@se-ninnds.berlin.de

**0407 A**

An die

Vorsitzende des Hauptausschusses

**Vw 0082**

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

**Leistungsfähiges Bürgeramt / Effektive Bürgerämter**

**betr. Auflage B.24 zum Haushalt 2022/2023 i.V.m. A.04 zum Haushalt 2022/2023 (Drs. 19/0400)**

**rote Nummer/n:**

**Vorgang:** 14. Sitzung des Abgeordnetenhauses vom 23. Juni 2022 (Drucksache Nr. 19/0400, Auflage B.24 und Auflage A.04)

**Ansätze:** entfällt

**Gesamtausgaben:** entfällt

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen (Auflage 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 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 beigefügte Mitteilung zur Kenntnisnahme an das Abgeordnetenhaus von Berlin verwiesen.

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek

Der Senat von Berlin

InnDS V D 1 (k) -

9(0)223 1537

An das

Abgeordnetenhaus von Berlin

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über

Leistungsfähiges Bürgeramt

- Drucksachen-Nr. 18/2400 (B.24)

---

Der Senat legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 15.06.2022 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 laufend berichtet.

Vorgelegt wird in dieser Legislaturperiode der erste Bericht zu dieser Thematik. Es wird in Anknüpfung an den letzten Bericht aus der letzten Legislaturperiode über die Ergebnisse umfänglich wie folgt berichtet.

## **I. Einleitung und aktuelle Situation**

Die Maßnahmen aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt wurden mittlerweile in die reguläre Linienstruktur überführt. In dieser Legislaturperiode steht die Umsetzung dieser Maßnahmen immer noch im Fokus. Zugleich wurden auf Basis der aktuellen Richtlinien der Regierungspolitik zwei neue Großprojekte „14-Tage-Ziel“ und „Programm Digitalisierung Bürgerdienstleistungen“ aufgesetzt. Aus diesem Grund wird in diesem Bericht zunächst über diese beiden neuen Hauptprojekte berichtet und darauffolgend über diejenigen Maßnahmen Bericht erstattet, die noch aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt stammen.

Die Bürgerämter sind nach wie vor Teil der Daseinsvorsorge und für eine Vielzahl von Dienstleistungen erster Ansprechpartner für die Bürgerinnen und Bürger in Berlin. Das Dienstleistungsangebot ist in den vergangenen Jahren über die Kerndienstleistungen des Pass-, Personalausweis- und Meldewesens hinaus auf knapp 60 Dienstleistungen angewachsen. Zusätzlich ist der Terminbedarf aufgrund der stetig wachsenden Stadt und aufgrund von Gesetzesänderungen (z.B. Kinderreisepass, Pflichtumtausch Führerscheine) ebenfalls angestiegen.

Die Bezirke haben in den vergangenen zwei Legislaturperioden zwar zusätzliche Stellen erhalten, der stetig steigende Terminbedarf konnte dadurch jedoch nicht gedeckt werden.

Aus diesem Grund ist eine kontinuierliche strategische Betrachtung sowie die gemeinsame Erarbeitung von Prognosemodellen für eine bedarfsgerechte Personalplanung als Basis für die Handlungsagenda des Senats sowie der Bezirklichen Ämter für Bürgerdienste elementar. Ein solches Prognosemodell für die Bürgerämter ist erstellt und befindet sich derzeit in die Ressortabstimmung.

Ebenso hat die Verbesserung der Terminverfügbarkeit durch die Regelungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie eine neue Dimension in der öffentlichen Wahrnehmung erlangt. Die aufgrund erforderlicher Einschränkungen des Dienstbetriebes während des Lockdowns nicht erbrachten Dienstleistungen werden nach wie vor mit hoher Priorität nachgeholt, da die Dienstleistungen der Bürgerämter vielfach gesetzlich verpflichtend sind und keinen Aufschub erlauben. Zusätzlich haben der Senat und die Bezirke in der letzten Legislaturperiode viele organisatorische und strukturelle Maßnahmen wie z.B. die Ausweitung der Öffnungszeiten, Eröffnung eines neuen Bürgeramtes und die Einstellung zusätzlicher Mitarbeitenden zur Verbesserung des Terminangebotes in den Bäderämtern umgesetzt. Die Zahl der gebuchten Termine ist dadurch von 654.701

in der Zeit von Januar bis Mai 2019 signifikant auf 849.005 Termine von Januar bis Mai 2022 gestiegen. Das sind 194.304 Termine mehr als im Vor-Corona-Jahr 2019.

Messbar ist jedoch, dass weiterhin nur ca. 35 % der Termine innerhalb von 14 Tagen gebucht werden. Der nach wie vor gegebene Nachfrageüberschuss ist hierfür ebenso ausschlaggebend, wie hinzu gekommene zusätzliche Aufgaben wie der Führerscheinpflichtumtausch, die die Terminsituation zusätzlich belasten. Hierbei ist aber auch zu beachten, dass es immer einen Teil der Bürgerinnen und Bürger gibt, die einen Termin mit einem längeren Vorausbuchungszeitraum bevorzugen. In den ständigen Kundenbefragungen entspricht dies im letzten Jahr einem Anteil von 30 - 40%.

Der Senat und die Bezirke lassen daher nicht nach, durch eine Mischung von Kurzfrist- und Langfristmaßnahmen, die unter anderem im Projekt 14-Tage-Ziel gebündelt sind, durch eine kundenbedarfsorientierte Ressourcenausstattung sowie durch Digitalisierungsmaßnahmen für ein adäquates Terminangebot Sorge zu tragen.

Nachfolgendes Schaubild fasst die wesentlichen Aktivitäten der vergangenen und aktuellen Legislaturperiode zusammen.



## II. Berichterstattung

### 1. Bericht über das Projekt 14-Tage-Ziel

In den Richtlinien der Regierungspolitik sind das 14-Tage-Ziel und weitere Maßnahmen für die Bürgerämter festgeschrieben. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde ein Projekt „14-Tage-Ziel“ aufgesetzt. Es ermöglicht die strukturierte Umsetzung der Maßnahmen inklusive verbindlicher Entscheidungen in einer festgelegten Steuerungs- und Gremienstruktur. Es ist ein **gemeinsames Projekt von Senat und Bezirken**. In dem Projekt sind alle Bezirke vertreten sowie Mitarbeitende der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport, der Senatsverwaltung für Finanzen und der Senatskanzlei. Alle Ergebnisse des Projektes werden **ergebnisoffen** erarbeitet. Das Projekt knüpft an die Organisationsveränderungen der letzten Legislaturperiode an und setzt diese fort. Es verfolgt den ganzheitlichen Ansatz in den Dimensionen „Technik und Prozesse“, „Aufgaben“ und „Ressourcen“.

Alle Maßnahmen sind von einem hohen Maß an Kooperation zwischen den Stakeholdern abhängig. Unterschiedliche Ziele von Bezirken und Senat sind aufeinander abzustimmen. Eine Projektorganisation außerhalb der Linienorganisation ist daher die einzige Möglichkeit, dies zu gewährleisten. Durch die Beteiligung aller relevanten Stakeholder wird eine hohe Legitimität der Maßnahmen möglich. Alle Arbeitspakete sind miteinander verschränkt und beeinflussen sich gegenseitig.

**Der Abschluss des Projekts ist für das Ende des 1. Quartals 2023 vorgesehen.**

Das Projekt wurde in die folgenden sieben Arbeitspakete aufgeteilt:

#### **Arbeitspaket 1 „100 Mitarbeitende“**

- **Inhalt:** Vorbereitung der Einstellung, organisatorischen Verortung von 100 Mitarbeitenden für die Bürgerämter. Prüfung, ob die Einstellung und Verteilung der Mitarbeitenden über einen zentralen Rekrutierungs-Service erfolgen kann, wo dieser sachgerecht organisatorisch zu verorten ist und wie die Finanzierung realisiert werden muss. Das Vorgehen aus den Jahren 2020 und 2021 ist hierfür beispielgebend. Geprüft wird außerdem, ob aus einem zentralen Rekrutierungs-Service auch der Personalbedarf bedient werden kann, der aus der „üblichen“ Fluktuation (Ersatz von ausgeschiedenen Beschäftigten) resultiert.
- **Ziel:** 100 Mitarbeitenden zusätzlich den Bürgerämtern zur Verfügung stellen und Rekrutierungsservice dauerhaft etablieren.

#### **Arbeitspaket 2 „neue Standorte“:**

- **Inhalt:** Errichtung von bis zu 5 neuen Bürgeramtsstandorten in Kooperation mit dem Immobiliendienstleister BIM analog der Errichtung des Standorts Klosterstraße 71 in Mitte.
- **Ziel:** Standorte einrichten und bis zur Betriebsfähigkeit bringen.

#### **Arbeitspaket 3 „Springerpool“:**

- **Inhalt:** Ausschreibung von 20 Beschäftigungspositionen zur Einrichtung eines Springerpools. Die für den Springerpool eingestellten Mitarbeitenden werden bedarfsgerecht und kontinuierlich örtlich wechselnd in Bürgerämtern eingesetzt, um Belastungsspitzen abzufedern.

Ebenfalls wird geprüft, ob die Einstellung und Einsatzplanung auch über den in AP 1 genannten zentralen Rekrutierungsservice erfolgen kann.

– **Achtung:** Die Einsatzkräfte werden nur dort im Bürgeramt arbeiten, wo Belastungsspitzen abzufangen sind. Eine Krankheitsvertretung oder ähnliche Fallkonstellationen werden nicht durch den Springerpool gewährleistet. Eine dauerhafte Abordnung in einen Bezirk ist nicht vorgesehen. Art und Weise des Einsatzes ist im Rahmen dieses Projektes zu entwickeln, um eine solide Einsatzplanung zu ermöglichen.

– **Ziel:** Springerpool etablieren und bis zu 20 Mitarbeitende zur Einsatzfähigkeit zu bringen.

#### **Arbeitspaket 4 „Aufgabenkritik“:**

– **Inhalt:** Überprüfung des Aufgabenportfolios der Bürgerämter, Erstellung eines Konzeptes mit Möglichkeiten der Verlagerung von Dienstleistungen in sachlich richtig zuständige Verwaltungseinheiten sowie Erstellung eines Konzeptes für effizientere Erledigungswege/Digitalisierungsperspektiven.

– **Ziel:** Vorschläge zur Verschlankung des Bürgeramtsportfolios.

#### **Arbeitspaket 5 „Recht“:**

– **Inhalt:** Definition von erforderlichen Normenänderungen mit Bezug auf die Bürgerämter im Rahmen des Prozesses zur Änderung des AZG (Neuordnung der Zuständigkeiten zwischen Senat und Bezirke). Für die Bürgerämter muss eine höhere Verbindlichkeit der Instrumente der gesamtstädtischen Steuerung gewährleistet werden. Hierzu ist ein Gutachten zu fertigen und in den Rechtsänderungsprozess einzuspeisen.

– **Ziel:** Höhere Verbindlichkeit der Instrumente der gesamtstädtischen Steuerung Bürgerämter gewährleisten.

#### **Arbeitspaket 6 „ZMS“:**

– **Inhalt:** Definition von Anforderungen, um Benutzerführung bei der Terminauswahl und Terminwunschnennung und -zuteilung zu verbessern. Formulierung der nächsten Schritte in der Entwicklung des IKT-Basisdienstes ZMS. Berücksichtigung gesonderter Wünsche in der Funktionalität von Bürger:innen durch Bedarfsanalysen z.B. im CityLab. In dieses Arbeitspaket werden die Ergebnisse aus dem Leitprojekt Bürgerämter („Intelligentes Terminmanagement“) integriert.

– **Ziel:** Terminwünsche der Bürgerinnen und Bürger werden aufgenommen und verarbeitet. Transparente Berichterstattung wird verbessert.

#### **Arbeitspaket 7 „Controlling“:**

– **Inhalt:** Verzahnung des regulären Controllings der Bürgerämter, des entwickelten Ressourcenprognosemodells Bürgerämter und der Zielvereinbarung Bürgerämter mit der Budgetierung der Bezirke

– **Ziel:** Weiterentwicklung der Controlling-Instrumente in den Bürgerämtern.

Das Projekt „14-Tage-Ziel“ verdeutlicht die Forcierung und Priorisierung des Senats und der Bezirke, das 14-Tage-Ziel zu erreichen. Der Senat bewertet die Erfolgsaussichten dieses Projekts als positiv, da hiermit im Rahmen eines klaren Projektcontrollings zielgerichtet die Wirksamkeit von Maßnahmen gemessen werden kann und die Erreichung des 14-Tage-Ziels aufgrund valider Kennzahlen und unabhängig von einer rein textuellen Berichterstattung bewertbar ist.

## **2. Bericht über das Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste**

Das „Programm Digitalisierung Bürgerdienste“ wurde aufgesetzt, um eine **Digitalisierungsstrategie** speziell für die Ämter für Bürgerdienste zu entwickeln und **Digitalisierungsprojekte** außerhalb der Linienorganisation strukturiert und mit den erforderlichen **Steuerungs- und Gremienstrukturen** durchzuführen, in denen **verbindliche Entscheidungen** getroffen werden.

Das Programm umfasst folgende drei Dimensionen:

- Umsetzung der Vorgaben aus den Richtlinien der Regierungspolitik (Schwerpunkt Digitalisierung Bürgerdienstleistungen)
- Weiterführende Umsetzung der Handlungsfelder aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt (Standardisierung Dienstleistungen und Prozessanalyse,-optimierung und Digitalisierung)
- OZG-Umsetzung für den Bereich Bürgerdienste im Rahmen der bestehenden OZG-Themenfeldführerschaft für die „Querschnittsleistungen“ (u.a. Dienstleistungen des Pass- und Ausweiswesens sowie der Meldeangelegenheiten).

Im Berliner Leistungskatalog – BeLeiKa (Digitalisierungs-Dashboard) sind aktuell rund 100 Dienstleistungen erfasst, die in den verschiedenen Fachbereichen der Ämter für Bürgerdienste erbracht werden.

Das Programm Digitalisierung Bürgerdienste hat folgende Zielsetzung:

- **Strukturen schaffen**, zur Sicherstellung eines priorisierten und standardisierten Vorgehens bei der Auswahl und Durchführung von Projekten. Dies soll durch die Implementierung einer festen Gremienstruktur sowie einheitlicher Projektstandards gewährleistet werden.
- **Digitalisierungsstrategie entwickeln**, basierend auf ein zu erarbeitenden inhaltlichen Zielbild, das die kurz-, mittel- und langfristigen Digitalisierungspotentiale abbildet.
- **(Digitalisierungs-) Projekte durchführen**, einschließlich der Bereitstellung von Haushaltsmitteln und Nutzung von OZG-Mitteln des Bundes.

### **Aktuell laufen bereits folgende Projekte in dem Programm:**

#### **Einer-für-Alle (EfA) Umsetzungsprojekt „digitale Meldebescheinigung“**

Zielsetzung des Projektes ist die Entwicklung und Bereitstellung der Digitalen Meldebescheinigung nach § 18 Bundesmeldegesetz in den Zustellvarianten PDF- und Papierdokument. Geplant ist, die Digitale Meldebescheinigung im Zuge der Referenzimplementierung im III. Quartal 2022 im Land Berlin zu installieren und diese im IV. Quartal 2022 zur Nutzung durch andere Bundesländer bereitzustellen.

Die in 2021 implementierte Online-Dienstleistung „Online-Antragstellung auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigungen“ wird durch die neu zu entwickelnde Digitale Meldebescheinigung ersetzt.

**Die Maßnahme wird im Jahr 2023 abgeschlossen.**

## **EfA-Nachnutzungsprojekt „elektronische Wohnsitzanmeldung“**

Ziel des Projektes ist die Nachnutzung des in Hamburg entwickelten Onlinedienstes „elektronische Wohnsitzanmeldung“. Der EfA-Dienst wird ab dem 31.10.2022 durch Hamburg zur Nachnutzung bereitgestellt. Das Projekt eWA Berlin wird derzeit konzeptioniert und begleitet die rechtliche, technische und organisatorische Implementierung der Onlinedienstleistung eWA in Land Berlin. Mit der erfolgreichen Inbetriebnahme des Onlinedienstes eWA wird eine spürbare Entlastung der Bürgerämter durch den Wegfall von Terminvorsprachen zur Wohnsitzummeldung erreicht.

**Die Maßnahme wird im Laufe des Jahres 2023 abgeschlossen.**

## **EfA-Nachnutzungsvorhaben im Personenstandswesen (Standesämter)**

Das Land Bremen ist Themenfeldführer für das Themenfeld „Familie und Kind“ und plant, die Dienstleistungen ab November 2022 zur EfA-Nachnutzung bereitzustellen. Das Land Berlin hat das Nachnutzungsinteresse mit der Unterzeichnung von drei Letter of Intent für folgende Dienstleistungen angezeigt: Namensänderung, Eheschließung und Anzeige Geburt. Im EfA-Umsetzungsprojekt „Anzeige Geburt“ wirkt Berlin in einer länderübergreifenden Fachexpertengruppe mit. Ebenso werden derzeit die Voraussetzungen zur Nachnutzung geprüft, um die Anforderungen an die digitale Bereitstellung standesamtlicher Dienstleistungen gemäß den Vorgaben des 3. Personenstandsrechtsänderungsgesetz möglichst ab November 2022 sicherzustellen.

**Die Maßnahme wird im Jahr 2022 begonnen und voraussichtlich in 2023 abgeschlossen.**

## **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 Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales. Zur Entlastung von Bürgerinnen und Bürgern sowie der Bürgerämter wurde die Regelung getroffen, dass der Berlinpass in seiner ursprünglichen Form ab 2023 durch einen neuen Berechtigungsnachweis ersetzt und zugleich eine eigens für den Personenkreis vorgesehene BVG-Trägerkarte eingeführt wird. Bis zum 31. Dezember 2022 können Berechtigte mit Ihrem Leistungsberecht und einem gültigen Personaldokument das vergünstigte Berlin-Ticket-S erwerben. Parallel geben die Bürgerämter den Berlinpass im schriftlichen Verfahren aus.

**Die Maßnahme wird in Federführung der Senatsverwaltung für Soziales, Integration und Arbeit zu Beginn des Jahres 2023 abgeschlossen.**

## **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.

Bis 2023 werden die Dokumentenprüfgeräte in die Anlagenbuchhaltung der Bezirke überführt.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

### **3. Bericht über die Maßnahmen aus dem Leitprojekt Bürgerämter**

Zusätzlich zu den beiden vorgenannten Schwerpunktprojekten im Bereich der Ämter für Bürgerdienste stehen eine Reihe von weiteren Maßnahmen im Mittelpunkt, die auf den Ergebnissen des Leitprojektes aus dem Jahr 2016 basieren und im Rahmen der Linienorganisation fortlaufend bearbeitet werden.

#### **Evaluierung der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung**

Die am 01.04.2019 in Kraft getretene Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und verbindlichen Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste) ist gemeinsam mit den Bezirken zu evaluieren. Dieser Prozess ist vorgesehen, sobald das „Projekt 14-Tage-Ziel“ abgeschlossen und die Pandemielage vollständig beendet ist. Die VV Monitoring und Steuerung regelt die Gremienstruktur sowie die Grundsätze der Terminbereitstellung und tritt mit Ablauf des 31.03.2024 außer Kraft, sofern sie nicht verlängert wird. Bereits jetzt ist absehbar, dass eine Verlängerung von allen Beteiligten angestrebt wird.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

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

Im Jahr 2019 wurde eine Gremienstruktur geschaffen sowie eine Monitoring-Stelle Bürgerdienste eingerichtet. Die eingerichteten Gremien sind die AG-Steuerung, die aus allen Amtsleitungen Bürgerdienste besteht sowie der Lenkungskreis Bürgerdienste, der aus den für Bürgerdienste zuständigen Stadträten/innen, aus dem für die gesamtstädtische Steuerung Bürgerdienste zuständigen Staatssekretär/in der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport, aus der Staatssekretärin für Finanzen sowie der Senatskanzlei besteht. Diese Gremienstrukturen führen mittlerweile zu besseren Abstimmungen und schnelleren Entscheidungen und haben sich insbesondere in der Zeit der Pandemiekampagne bewährt.

Die Monitoring-Stelle ist ein gesamtstädtischer Steuerungsdienstleister. Sie betreibt gemeinsam mit den Bezirken ein Kennzahlensystem, das technisch im „Managementcockpit“ abgebildet wird und mittlerweile ein berlínweit anerkanntes Analyseinstrument mit validen Daten für alle Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger zur Ableitung von Handlungserfordernissen darstellt.

Neben strukturierten Diskussionsprozessen auf Basis valider Daten, die die Monitoring-Stelle durchführt werden ebenfalls Wirkungsgrade von ergriffenen Maßnahmen gemessen. Das Management Cockpit soll in das bei der Senatskanzlei betriebene landesweite Verwaltungsdashboard überführt werden.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

#### **Festlegung einheitlicher Verfahrensstandards bei der Terminbereitstellung**

Die Einhaltung der in der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste festgelegten Terminbereitstellung wird in der Monitoring-Stelle Bürgerdienste überwacht und laufend gesichert. Dies führt zu einer Verbindlichkeit gegenüber Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich des tatsächlichen Terminangebotes außerhalb von telefonischen Einzelverabredungen. Die Standardisierung in der Terminbereitstellung ist fortlaufend gestiegen. Im Rahmen der Evaluierung der VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste werden auch die Verfahrensstandards überprüft mit dem Ziel, mehr Termine durch bessere Steuerung zur Verfügung stellen zu können.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

#### **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 1. Quartal 2022 mit 82 (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 unverändert auf sehr hohem Niveau. Auch die Zufriedenheit mit der Wartezeit vor Ort ist mit 89 Punkten unverändert hoch. Der Großteil der Kundinnen und Kunden werden innerhalb von 15 Minuten aufgerufen.

Das wichtigste Handlungsfeld bleibt das Terminangebot: 47 % der befragten Kundinnen und Kunden waren mit dem Terminangebot sehr zufrieden oder eher zufrieden. Mit der Terminvereinbarung insgesamt waren 63 % der befragten Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder eher zufrieden. Die Verbesserung des Terminangebots und der Zufriedenheit der verbleibenden 37% bleibt ein zentrales Anliegen des Senats.

Die aus den Befragungen 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 wird laufend fortgeführt.**

#### **Mitarbeitendenzufriedenheit Bürgerämter messen**

Die Pilotphase ist abgeschlossen. Im Juni 2022 erfolgte die Ausweitung der Mitarbeitendenbefragungen auf alle Bezirke, nachdem die erforderliche Beteiligung der Beschäftigtenvertretungen abgeschlossen werden konnte.

Die aus den Befragungen gewonnenen Ergebnisse werden den Führungsebenen sowie den Mitarbeitenden in den Bürgerämtern präsentiert und gemeinsam Handlungserfordernisse abgeleitet.

Die Durchführung, Aufbereitung und Auswertung der Mitarbeitenden-Befragung erfolgt durch das Amt für Statistik Berlin-Brandenburg im Auftrag der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport in Zusammenarbeit mit der Senatskanzlei.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Qualifizierungsreihe und Team-Boni**

Die Qualifizierung für Mitarbeitende wurde 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 Umsetzung von geplanten Team-Boni wurde pandemiebedingt nicht umgesetzt. Diese Maßnahme zielt darauf ab, eine Möglichkeit der monetären Wertschätzung für Mitarbeitende in den Bürgerämtern für ihre Servicequalität entgegen zu bringen.

**Diese Maßnahme wird nach Abschluss des Projektes 14-Tage-Ziel fortgeführt.**

### **Zielvereinbarung Bürgerämter**

Die Zielvereinbarung Bürgerämter wurde im Jahr 2021 von elf Bezirken unterzeichnet. Treptow-Köpenick hat nicht unterzeichnet.

Die Zielvereinbarung ist aufgrund der unterschiedlichen politischen Steuerung der Bezirke ein wesentliches Instrument, um ein einheitliches Handeln zusätzlich zur VV Monitoring und Steuerung mit den Bezirken zu erreichen. Sie wird zusätzlich durch die politische Erklärung der Bezirke und des Senats legitimiert, die das Dach über den fachlichen Zielvereinbarungen bildet.

Die Zielvereinbarung beinhaltet Steuerungsziele und Qualitätsstandards in den Steuerungsfeldern Kundenzufriedenheit, Mitarbeitenden-Perspektive und Wirtschaftlichkeit für die Jahre 2022/2023. Die Bezirke werden durch die schrittweise Näherung an die Zielwerte pro Steuerungsfeld gebildeten Indikatoren das vorrangige Ziel der Steigerung der Terminkapazitäten in den Bürgerämtern erreichen.

**Die Maßnahme befindet sich in der Anwendung. Die Weiterentwicklung und Evaluation ist Bestandteil des Arbeitspaket 7 des Projekts 14-Tage-Ziel.**

## **III. Zusammenfassung**

Das Projekt 14-Tage-Ziel und das Programm Digitalisierung Bürgerdienste stellen die Weichen für die Erreichung des 14-Tage-Ziels und insgesamt für die Verbesserung der Servicequalität der Bürgerämter.

Zudem überwinden die Bürgerämter Stück für Stück die Corona-bedingten Langzeitwirkungen bei der Anliegen-Bearbeitung. Insbesondere die zuletzt getroffenen Maßnahmen, wie z.B. zusätzliche Personalgewinnung und Öffnungszeitenerweiterung, zeigen kurzfristig ihre Wirkung. Die nach der Organisationsuntersuchung in den Bürgerämtern ergriffenen Maßnahmen (z.B. Prozessoptimierung, Digitalisierung und Aufbau eines Dashboards für das kennzahlenbasierte Controlling) entfalten eine Langzeitwirkung.

Der Mix aus kurzfristigen und langfristigen Maßnahmen wird konsequent weiterverfolgt.

Wir bitten, den Beschluss für das erste Halbjahr 2022 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 27.09.2022

Der Senat von Berlin

.....  
Franziska Giffey

Regierende Bürgermeisterin

.....  
Iris Spranger

Senatorin für Inneres, Digitalisierung und Sport