

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
- Senatskanzlei -

Berlin, den 27.06.2024  
9026 3713  
Ronald.wenke@  
senatskanzlei.berlin.de

An den  
Vorsitzenden des Hauptausschusses

**1831**

über die

Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

## **Leistungsfähiges Bürgeramt**

- Drucksachen-Nr. 19/1350 (B.22)

---

**Vorgang:** 40. Sitzung des Abgeordnetenhauses vom 14. Dezember 2023

**Ansätze:** entfällt

**Gesamtausgaben:** entfällt

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 14.12.2023 Folgendes beschlossen

Auflage B.22:

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

Auflage A.06:

„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 die anliegende MzK „Leistungsfähiges Bürgeramt“ zur Kenntnis.

Hierzu wird berichtet:

Es wird auf die anliegende MzK verwiesen.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin

In Vertretung

.....  
Martina Klement

Staatssekretärin für Digitalisierung  
und Verwaltungsmodernisierung / CDO

Der Senat von Berlin  
Skzl V D 1 Hosp  
9(0)223-1576

An das  
Abgeordnetenhaus von Berlin  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über  
Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung  
- zur Kenntnisnahme -  
über  
Leistungsfähiges Bürgeramt  
  
- Drucksachen-Nr. 19/1350 (B.22)

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

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 14.12.2023 folgendes beschlossen (Auflage B.22):

„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 dritte Bericht zu dieser Thematik. Es wird in Anknüpfung an den letzten Bericht über die Ergebnisse umfangreich wie folgt berichtet.

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

Die Bürgerämter sind Teil der Daseinsvorsorge und für eine Vielzahl von Dienstleistungen eine erste Anlaufstelle für die Bürgerinnen und Bürger in Berlin. Das Dienstleistungsangebot umfasst die Kerndienstleistungen des Pass-, Personalausweis- und Meldewesens sowie bis zu 60 weitere Dienstleistungen. Der Terminbedarf ist - insbesondere aufgrund von Gesetzesänderungen (z.B. Pflichtumtausch Führerscheine) - nicht vollständig abgedeckt. Der Senat und die Bezirke haben viele organisatorische und strukturelle Maßnahmen zur Verbesserung des Terminangebotes in den Bürgerämtern angestoßen bzw. bereits umgesetzt.

Im Vergleichszeitraum März 2023 bis März 2024 wurden circa 1,8 Millionen Termine für Dienstleistungen in den Bürgerämtern in Anspruch genommen. Der Anteil der Termine, die innerhalb von 14 Tagen gebucht werden, liegt im Vergleichszeitraum bei ca. 35 %. Hinzu kommen die spontanen sowie die langfristigen Terminbuchungen.

Ebenfalls ist im Vergleichszeitraum der Anteil aller Kundinnen und Kunden, die einen Termin innerhalb von 14 Tagen wünschten, stabil bei 60 % geblieben. Damit liegt der Zielerreichungsgrad des 14-Tage-Ziels bei ca. 56 %. Aufgrund der zusätzlichen Aufgaben - wie der Umtausch des Führerscheins, der die Terminalsituation zusätzlich belastet, sowie die bereits erfolgte Wiederholungswahl und die bevorstehenden EU-Parlamentswahlen - konnte die bestehende Bedarfslücke bisher nicht geschlossen werden. Es ist jedoch zu beachten, dass gemäß ständiger Kundenbefragungen etwa 30-40% der Bürgerinnen und Bürger einen Termin mit einem längeren Vorausbuchungszeitraum bevorzugen.

Der Senat und die Bezirke lassen daher nicht nach, durch eine Mischung von Kurzfrist- und Langfristmaßnahmen, die unter anderem aus den Folgeprozessen des Projektes „14-Tage-Ziel“ und im Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste gebündelt sind, durch eine kundenbedarfsorientierte Ressourcenausstattung sowie durch Digitalisierungsmaßnahmen für ein adäquates Terminangebot Sorge zu tragen.

Die beiden Großprojekte „14-Tage-Ziel“ und „Programm Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste“ konnten innerhalb des Berichtsjahres unterschiedliche Entwicklungen verzeichnen. Das Projekt „14-Tage-Ziel“ konnte im Q 3 2023 abgeschlossen werden, die Maßnahmen befinden sich derzeit in der Umsetzung. Die resultierenden Umsetzungen wurden als Folgeprozesse „14-Tage-Ziel“ aus den jeweiligen Entscheidungsinstanzen und

den Abschlussberichten initiiert. Demzufolge wird nachfolgend über die Umsetzung der Folgeprozesse des „14-Tage-Ziels“ und die Entwicklungen des Programms Digitalisierung Ämter für Bürgerdienste Bericht erstattet.

## II. Berichterstattung

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

Das Projekt „14-Tage-Ziel“ war ein **gemeinsames Projekt von Senat und Bezirken** und konnte im letzten Jahr abgeschlossen werden. Alle Ergebnisse des Projektes wurden **ergebnisoffen** erarbeitet. Alle fortlaufenden Arbeitspakete der Folgeprozesse des Projekts sind miteinander verschränkt und beeinflussen einander.

Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse bilden den Sachstand der einzelnen sieben Arbeitspakete der Folgeprozesse für den Berichtszeitraum ab:

#### **Arbeitspaket 1 „100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“**

- **Inhalt:** Vorbereitung der Einstellung, organisatorische Verortung von bis zu 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Bürgerämter. Prüfung, ob die Einstellung und Verteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über einen zentralen Rekrutierungs-Service erfolgen kann. Geprüft wird außerdem, ob aus einem zentralen Rekrutierungsservice auch der Personalbedarf bedient werden kann, der aus der „üblichen“ Fluktuation (Ersatz von ausgeschiedenen Beschäftigten) resultiert.
- **Ergebnis:** Die Verteilung von 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konnte im Q 3 2023 mit den Bezirken geeint und wie folgt beschlossen werden:
  - 33 Stellen für den Führerscheinumtausch, gleichmäßig auf alle Bezirke verteilt
  - 20 Stellen für Mitte (Bürgeramt Klosterstraße 71)
  - 12 Stellen für Marzahn-Hellersdorf und 12 Stellen für Spandau, jeweils für geplante zusätzliche Standorte
  - 2,5 Stellen pro Bezirk für die verbleibenden neun Bezirke

Die Stellenbesetzungen sind zum Berichtszeitpunkt von wenigen Ausnahmen abgesehen vollständig besetzt.

Der Rekrutierungsservice wurde im Landesverwaltungsamt verortet. Er befindet sich derzeit im Aufbau, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden bereits eingestellt. Die Inbetriebnahme des für die Bezirke freiwilligen Angebots für den Rekrutierungsservice ist für das Q 3 2024 vorgesehen.

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

- **Inhalt:** Errichtung von bis zu 5 neuen Bürgeramtsstandorten zur Erhöhung der Terminkapazitäten und als Reaktion auf die wachsende Stadt und die Verdichtung von bestehenden Quartieren - vorzugsweise in Kooperation mit dem Immobiliendienstleister Berliner Immobilienmanagement GmbH entsprechend der Errichtung des Standorts Klosterstraße 71 in Mitte.
- **Ergebnis:** Der Bedarf wurde anhand einer Bewertungsmatrix identifiziert, konkrete Standorte benannt und die Modalitäten für die Einrichtung definiert. Ende 2023 wurden neue Umsetzungsgruppen für den jeweiligen Bedarfsbezirk gebildet, bestehend aus den Amtsleitungen, den zuständigen Fachbereichen in den Bezirken und der Senatskanzlei. Für das Jahr 2024 ist die Eröffnung von zwei weiteren Standorten geplant - und zwar im Bezirk Spandau und im Bezirk Marzahn-Hellersdorf. Weitere Planungen für das Jahr 2025 umfassen die Bezirke Treptow-Köpenick und Pankow.

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

- **Inhalt:** Ausschreibung von Beschäftigungspositionen zur Einrichtung eines Springerpools mit 20 Personen. Die für den Springerpool eingestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden bedarfsgerecht und kontinuierlich örtlich wechselnd in Bürgerämtern eingesetzt, um Belastungsspitzen abzufedern.
- **Ergebnis:** Das Konzept für einen Springerpool ist erstellt und die Einrichtung des Springerpools erfolgt derzeit im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten. Die Verwaltungsvereinbarung zur konkreten Einsatz- und Ausbildungsplanung ist in der finalen Abstimmung, die 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zwischenzeitlich eingestellt und werden ab Sommer 2024 für den Einsatz in den Bürgerämtern ausgebildet. Der operative Betrieb des Springerpools wird in Q 3 2024 erwartet.

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

- **Inhalt:** Überprüfung des Aufgabenportfolios der Bürgerämter, Erstellung eines Konzeptes mit Möglichkeiten der Verlagerung von Dienstleistungen in andere

Verwaltungseinheiten sowie Erstellung eines Konzeptes für effizientere Erledigungswege/Digitalisierungsperspektiven.

- **Ergebnis:** Das Arbeitspaket wurde dem Bereich Recht und Aufsicht in der Senatskanzlei übergeben zur Berücksichtigung in den laufenden Verwaltungsreformprozess. Für diesen Prozess zur konkreten Bewertung unter anderem auch der Aufgaben der Ämter für Bürgerdienste wurde eine umfangreiche Evaluation in mehrtägigen Workshops durchgeführt. Nach Abschluss des Auswertungsprozesses wird ein Referentenentwurf erstellt.

#### **Arbeitspaket 5 „Recht“:**

- **Ergebnis:** Dieses Arbeitspaket wurde während der Projektlaufzeit **aufgelöst**, weil die vorgesehenen Inhalte ebenfalls im Referat Recht und Aufsicht berücksichtigt werden und ebenfalls in den Verwaltungsreformprozess einfließen.

#### **Arbeitspaket 6 „ZMS“:**

- **Inhalt:** Definition von Anforderungen aus Sicht der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit dem Ziel die Benutzerführung bei der Terminauswahl und Terminwunschnennung und -zuteilung zu verbessern und die statistischen Auswertungsmöglichkeiten zu erweitern. Formulierung der nächsten Schritte in der Entwicklung des IKT-Basisdienstes ZMS.
- **Ergebnis:** Neue Funktionalitäten im ZMS konnten bereits realisiert werden - dazu gehört bspw. die Verbesserung der Übersichtlichkeit des Terminbuchungssystems. Zudem wurde die Absage von Terminen vereinfacht, die E-Mail zur Terminbestätigung und -erinnerung verbessert und eine Auflistung aller gebuchten Termine eingeführt.

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

- **Inhalt:** Verzahnung des regulären Controllings der Bürgerämter, des entwickelten Ressourcenprognosemodells Bürgerämter und der Zielvereinbarung Bürgerämter mit der Budgetierung der Bezirke.
- **Ergebnis:** Das Controlling-Instrumente „Prognosemodell“ wird zurzeit für die Nutzung zur Bereitstellung von Planmengen für das Produktsummenbudget innerhalb der Globalsummenzuweisung für die Bezirke erprobt. Die seit Jahren erhobenen Kennzahlen wurden in das BI-Tool „D:ASH“ integriert und stehen den Leitungskräften der Bürgerdienste zur Steuerung zur Verfügung.
- **Das Arbeitspaket ist abgeschlossen.**

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

Das Programm Digitalisierung Bürgerdienste (Programm DigiBüD) wurde im Berichtszeitraum neu aufgesetzt. Ziel ist es, eine **Digitalisierungsstrategie** speziell für die Ämter für Bürgerdienste zu entwickeln und **Digitalisierungsprojekte** außerhalb der Linienorganisation strukturiert und mit den erforderlichen **Steuerungs- und Gremienstrukturen** durchzuführen.

Das Programm DigiBüD umfasst folgende drei Bereiche:

- Umsetzung der Vorgaben aus den Richtlinien der Regierungspolitik (Schwerpunkt Digitalisierung Bürgerdienstleistungen)
- Weiterführende Umsetzung der Handlungsfelder aus dem Projekt Leistungsfähiges Bürgeramt (Standardisierung Dienstleistungen und Prozessanalyse und -optimierung sowie Digitalisierung)
- OZG-Umsetzung für den Bereich Bürgerdienste

Das Programm DigiBüD hat folgende Zielsetzung:

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

**Aktuell befinden sich folgende, die Bürgerämter betreffenden Projekte, im Programm DigiBüD in Bearbeitung:**

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

Zielsetzung des Projektes ist die Entwicklung und Bereitstellung der Digitalen Meldebescheinigung nach § 18 Bundesmeldegesetz - und zwar in den Zustellvarianten PDF- und Papierdokument. Die Digitale Meldebescheinigung wurde im Zuge der Referenzimplementierung im IV. Quartal 2023 im Land Berlin in der ersten Ausbaustufe (Zustellvariante PDF-Dokument) implementiert und in Betrieb genommen.



Die im Jahr 2021 implementierte Online-Dienstleistung „Online-Antragstellung auf einfache, gebührenpflichtige Meldebescheinigungen“ wurde durch die neue, Ende-zu-Ende digitalisierte und kostenfreie Meldebescheinigung ersetzt.

**Die digitale Meldebescheinigung wurde damit Ende 2023 umgesetzt. Die Bereitstellung der weiteren Ausbaustufe wird im Jahr 2024 erfolgen, so dass die Maßnahme in 2024 abgeschlossen wird.**

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

Ziel des Projektes ist die Nachnutzung des in Freien und Hansestadt Hamburg entwickelten Onlinedienstes „elektronische Wohnsitzanmeldung“. Der EfA-Dienst wird seit dem 01.08.2023 durch Hamburg für Bundesländer ohne Postfachanbindung zur Nachnutzung für Single-Haushalte bereitgestellt. Die Bereitstellung einer weiteren Ausbaustufe (Familienverbund) soll im Juni 2024 erfolgen, so dass das Land Berlin direkt diese Ausbaustufe implementieren kann. Mit der Bereitstellung der Testumgebung Ende des 1. Quartal 2024 wurde mit der technischen Vorbereitung der Inbetriebnahme des Dienstes begonnen. Das Projekt eWA Berlin 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 nach Bereitstellung aller Ausbaustufen im Laufe des Jahres 2024 abgeschlossen.**

### **Einheitliche IT-Ausstattung**

In diesem Handlungsfeld besteht nur geringer Optimierungsgrad. In den Bürgerämtern muss immer eine festgelegte Technikausstattung gegeben sein, um überhaupt erfolgreich die vorgesehenen 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 unverzüglich 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 2024 sollen die Dokumentenprüfgeräte in die Anlagenbuchhaltung der Bezirke überführt werden.

**Die Maßnahme muss laufend fortgeführt werden.**

### **Einführung von Dokumentenausgabeboxen**

Die Einführung von Dokumentenausgabeboxen in den Berliner Bürgerämtern soll die Servicequalität steigern und den Bürgerinnen und Bürgern mehr Flexibilität bieten. So kann unter anderem die Abholung Pass- und Ausweisdokumenten direkt über die Dokumentenausgabebox abgewickelt werden – die Buchung eines entsprechenden Termins bzw. die Vorsprache bei einem Mitarbeiter entfällt. Der Wegfall dieser Termine im Bürgeramt zur Abholung von Dokumenten wird die Bürgerämter perspektivisch entlasten und neue Terminkapazitäten schaffen. Derzeit befindet sich die Ausschreibung und Beschaffung von Dokumentenausgabeboxen für zwei Bezirke in Planung – in Reinickendorf sowie Friedrichshain-Kreuzberg. Nach einer entsprechenden Pilotierung können weitere Dokumentenausgabeboxen in anderen Bezirken folgen.

**Die Maßnahme wurde im zweiten Quartal 2024 begonnen.**

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

Zusätzlich zu den beiden vorgenannten Projekten im Bereich der Ämter für Bürgerdienste werden zahlreiche weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Bürgerämter vorangetrieben – so beispielsweise:

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

Die VV Monitoring und Steuerung regelt die Gremienstruktur sowie die Grundsätze der Terminbereitstellung. Die bestehende Verwaltungsvereinbarung ist zum 31.03.2024 außer Kraft getreten, wird aber aufgrund einstimmigen Beschlusses bis auf Weiteres weiter angewandt. Derzeit wird die Verwaltungsvereinbarung überarbeitet. Der Prozess wurde im letzten Quartal 2023 begonnen.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

#### **Kundenzufriedenheit der Bürgerämter messen**

Seit Oktober 2020 finden dauerhaft in allen 12 Bezirken Kundenbefragungen statt. Diese werden vom Amt für Statistik Berlin-Brandenburg im Auftrag der Senatskanzlei durchgeführt, aufbereitet und ausgewertet. Die aus den Befragungen gewonnenen Daten werden in D:ASH überführt und regelmäßig mit bezirklichen Entscheidungsträgern ausgewertet. Die Befragung selbst wird regelmäßig wissenschaftlich evaluiert und an die Bedürfnisse oder neuen Erfordernissen angepasst.

Die Gesamtzufriedenheit mit den Berliner Bürgerämtern erreichte im Jahr 2023 mit 79 (von 100) Punkten des Gesamt-Index weiterhin ein gutes Zufriedenheitsniveau. Zur

Gesamtzufriedenheit trägt insbesondere der Service, d.h. die Betreuung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Anliegen-Bearbeitung, bei. Mit 95 (von 100) Punkten ist die Zufriedenheit mit dem Service im Jahr 2023 unverändert auf sehr hohem Niveau. Dieser Service-Index wird seit Ende März 2024 unter:

<https://www.berlin.de/dash/themenfelder/buergeraemter/>  
veröffentlicht.

Auch die Zufriedenheit mit der Wartezeit vor Ort ist mit 88 Punkten unverändert hoch. Der Großteil der Kundinnen und Kunden wird -wie auch in den Vorjahren - innerhalb von 15 Minuten aufgerufen.

Das wichtigste Handlungsfeld bleibt weiterhin das Terminangebot - hier ist jedoch ein positiver Trend zu erkennen: 45 % der befragten Kundinnen und Kunden waren mit dem Terminangebot sehr zufrieden oder eher zufrieden. Dieser Wert ist gegenüber 2022 um 5 % Punkte gestiegen. Mit der Terminvereinbarung insgesamt waren 63 % der befragten Kundinnen und Kunden sehr zufrieden oder eher zufrieden. Die Verbesserung des Terminangebots und der Zufriedenheit bleibt ein zentrales Anliegen des Senats.

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter-Zufriedenheit Bürgerämter messen**

Seit dem Jahr 2022 berlinweit erfolgt eine regelmäßige Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragungen in den Bürgerämtern. Die aus den Befragungen gewonnenen Ergebnisse werden den Führungsebenen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den Bürgerämtern präsentiert und gemeinsam Handlungserfordernisse abgeleitet.

Im Jahr 2023 ergab sich folgende Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Berliner Bürgerämter:

Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit der Arbeit im Bürgeramt insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (57 %). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten gerne für das Bürgeramt (70 %) und haben Freude an der Arbeit (77 %). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fühlen sich in ihren Fortbildungswünschen größtenteils unterstützt (64% Anstieg um 4 % zum Vorjahr). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit ihrer direkten Führungskraft insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (71 % Anstieg um 5 % zum Vorjahr), und größtenteils unterstützt (69 %). Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit der Zusammenarbeit im Team insgesamt sehr oder ziemlich zufrieden (57 %) Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen über alle Informationen, um ihre Arbeit gut zu erledigen (64 % Anstieg um 9 % im Vergleich zum Vorjahr). Störungsfreie Technik und effektive Hilfe bei technischen Störungen sind grundlegend für einen reibungslosen

Arbeitsablauf. Diese werden aus Sicht der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht in ausreichendem Maß bereitgestellt. Das Arbeitspensum hat sich für den 31 % der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den letzten 12 Monaten erhöht. Die meisten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen mit dem momentanen Arbeitspensum gut zurecht (60 %).

**Die Maßnahme wird laufend fortgeführt.**

### **Zielvereinbarung Bürgerämter**

Die Zielvereinbarung Bürgerämter befindet sich in der Umsetzung. Die Zielvereinbarung ist ein wichtiges 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, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern-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 Zielvereinbarung konnte für den Doppelhaushalt 2024/2025 evaluiert, neugestaltet und fortgeschrieben werden.

**Die Maßnahme befindet sich in der Anwendung.**

### **III. Zusammenfassung**

Die Umsetzung der Folgeprozesse aus dem Projekt „14-Tage-Ziel“ und die dauerhafte Durchführung des Programms Digitalisierung Bürgerdienste stellen die Weichen für die Verbesserung der Servicequalität in den Bürgerämtern sowie ein bedarfsgerechtes Angebot. Die Implementierung weiterer Maßnahmen zur Weiterentwicklung des Servicestandards wird kontinuierlich fortgeführt, unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Gegebenheiten. Die Beobachtung von Trends, Erprobungen und auch die Auswertung von best-practice-Ansätzen fließen ebenso bei jedem Projekt mit ein. Der Mix aus zahlreichen kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen wird konsequent weiterverfolgt.

Wir bitten, den Berichtsauftrag für den Zeitraum 07-2023/06-2024 als erledigt anzusehen.

Berlin, den 25.06.2024

Der Senat von Berlin

Kai Wegner  
Regierender Bürgermeister