

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
Dennis Glöckner & Oliver Kühle

Qualität der
Dienstleistungen und
Attraktivität als
Arbeitgeber durch eine
gute Ausbildung steigern

BÜRGERAMT 2.0
AUSBILDUNGSBÜRGERAMT



Sage es mir und ich
werde es vergessen.

Zeige es mir und ich
werde es vielleicht
behalten.

Lass es mich tun und
ich werde es
können.

- Konfuzius *551 – †479 v. Chr.

Inhalte

- Impuls: Not macht erfinderisch!
- Ziele der Ausbildung
- Konzept
- Start
- Organisation
- Erreichtes
- Lessons Learned
- Feedback



NOT

(2013/2014)

Prozess*

Tugend

(2015-2020)

***ca. 12 Monate Vorlauf**

- + Personalmangel
 - + Defizite KLR
 - + Ausbildungsmängel
 - + Leerstand
- = Schließung Bürgeramt 2**

- + Einsatz Auszubildende
 - + Entlastung in der KLR
 - + Qualität Ausbildung
 - + Nutzung Infrastruktur
- = Öffnung Juniorbehörde**

NOT

(2013/2014)

Prozess*

Tugend

(2015-2020)

*ca. 12 Monate Vorlauf

- + Personalmangel
 - + Defizite KLR
 - + Ausbildungsmängel
 - + Leerstand
- = **Schließung Bürgeramt 2**

- + Einsatz Auszubildende
 - + Entlastung in der KLR
 - + Mängel beheben
 - + Nutzung Infrastruktur
- = **Öffnung Juniorbehörde**

Ziel der Ausbildung im ABüA

Kompetenzen entwickelt
durch
eigenverantwortliches
Handeln in der Berufspraxis
und Vertrauen

ermöglichen in nur

6 Monaten

eine

**selbstständige
Sachbearbeitung**



Konzept Ausbildungsbürgeramt

- alle Dienstleistungen eines regulären Bürgeramtes
- Fokus auf Ausbildung
- Lernen im Team -> max. 12 Verwaltungsfachangestellte
- Steuerung Wissenstransfer + Lernzieleerreichung
- Praxisnähe und intensive Begleitung
- Kontinuierliche Verbesserung im Prozess



Start des ABüA – April 2015



Madeline Kundoch und ihre acht Mit-Azubis schmeißen das Bürgeramt 2.0.

Kampf gegen Service-Notstand

Kreuzberg eröffnet 1. Azubi-Bürgeramt

Kreuzberg – Alle Welt klagt über proppenvolle Bürgerämter – und genervte Sachbearbeiter. Aber Berlin macht Fortschritte! An der Schlesischen Straße 27 a in Kreuzberg eröffnete jetzt das erste „Bürgeramt 2.0“. Das ist ein Azubi-Bürgeramt, in dem neun Neulinge den Laden schmeißen.

Kein Scherz: Wer hier seinen Pass beantragt, wird von Mitarbeitern im ersten Lehrjahr bedient. Etwa von Madeline Kundoch (20), die nach dem Abi eine Lehre zur Verwaltungsfachfrau macht. Sie sitzt jetzt dort, wo der Bezirk vor einem Jahr das Bürgeramt schließen musste – wegen

Personal mangels. Das Azubi-Konzept soll den Bürgerandrang ein wenig auffangen.

„Im Mittelpunkt steht aber die Ausbildung“, sagt Stadtrat Knut Mildner-Spindler (Linke). Zwar können Bürger aus ganz Berlin kommen und – mit Glück – sogar ohne Termin drankommen. Die

Zielmarke liegt laut Chefin Heidi Mörtz aber erst mal bei „nur“ 30 Kunden pro Bearbeiter und Tag. Freitags wird das Gelernte ausgewertet. Neben sieben weiblichen und zwei männlichen Azubis (16–34 Jahre) gibt es vier Ausbilder. Die Öffnungszeiten: Mo. bis Do., 8 bis 16 Uhr. MOW

Quelle: Berliner Kurier vom 28.04.2015



Organisation ABüA

Arbeitsplätze

- 1 Platz Informationstheke
- 1 Platz Dokumentenausgabe
- 10 Sachbearbeitungsplätze

Wocheneinteilung

- 2 Tage: Berufsschule / Normalbetrieb
- 2 Tage: Betrieb mit Azubis im Rotationsprinzip
- 1 Tag: Seminar-, Exkursions- und Reflexionstag



Erreichtes 2015 bis 2020



- > 120 Auszubildende und Beschäftigte des Bezirksamtes und anderer Dienststellen absolvierten Ausbildung/Einarbeitung im ABüA
- hohe Motivation aller Beschäftigten
 - Steigerung der Ausbildungsqualität
- geringe Fehlerquote im Berlinvergleich
 - Hohe Kunden*innenzufriedenheit
 - Steigerung der Attraktivität als Arbeitgeber

Lessons Learned



Lessons Learned

- Ausbildungsbürgeramt ist ein langfristiges Projekt
- Erforderliche Zutaten: Experimentierfreude, Fehlertoleranz, Mut, Vertrauen + Stakeholder
- Dynamik in Ausbildungsgruppen und bei Ausbilder*innen beachten
- Externe Begleitung nutzen („Dank an die VAK!“)
- Unerwartete Erfolge erkennen und feiern!

(bessere Einarbeitung neuer Mitarbeiter*innen, Nachwuchsgewinnung Bürgerämter verbessert, Qualitätssteigerung in allen BÜÄ, 3. Platz beim Berliner Verwaltungspreis 2020 , Anfragen z. B. aus Berlin + Hamburg, hohe Kunden*innenzufriedenheit...)

Feedback im WWW

Bürgeramt 2.0 Ausbildungsbürgeramt

Website

Route

Speichern

4,7 ★★★★★ 29 Google-Rezensionen

Bezirksverwaltung in Berlin

Adresse: Schlesische Str. 27A, 10997 Berlin

Öffnungszeiten: Geschlossen · Öffnet um 08:00 Mo ▾

Telefon: 115

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=ausbildungsb%C3%BCrgeramt+schlesische+str>
aufgerufen am 22.01.2021

Feedback im WWW



Hanna Lueck

2 Rezensionen



★★★★★ vor 8 Monaten

Mein absolute Lieblingsbehörde in Berlin. Die Auszubildenden machen ihren Job mit Herzblut und sind einfach IMMER freundlich. Dazu sind sie in der Lage spontan auf Terminwünsche zu reagieren und arbeiten sehr schnell. Bitte weiter so!!!



Celdric Hanfgarn

Local Guide · 41 Rezensionen



★★★★★ vor einem Monat

Top! So soll ein Amt laufen.

Hut ab vor den azubis, die stellen alle anderen Ämter (die ich kenne, 3 insgesamt) in den schatten!
Lob an euch und alle die hieran beteiligt sind.

Ich will garnicht sagen das alle Ämter in berlin so schlecht wie ihr ruf sind aber ich wünsche mir mehr wie dieses.

Weiter so!

Sind Ihre Dokumente noch gültig?



Ansprechpartner:

Dennis Glöckner
Leiter Nachwuchsmanagement
nachwuchs@ba-fk.berlin.de

Oliver Kühle
Leiter Bürgerämter
Oliver.Kuehle@ba-fk.berlin.de

Schauen Sie doch
einfach mal vorbei!

Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg

Bürgeramt 2.0 - Ausbildungsbürgeramt

Schlesische Straße 27a

10997 Berlin

Montag bis Donnerstag 8:00 – 15:00 Uhr

(Hinweise auf der Homepage beachten!:

<https://service.berlin.de/standort/122238/>)