Berlin

New Work im Bürgeramt

[11.08.2026] Berlin erprobt, wie Frontoffice, Backoffice und Ausbildung in einem Großraumbüro organisiert werden können. Das Pilotprojekt soll zugleich moderne Arbeitsformen testen und einen Gestaltungs- und Organisationsrahmen für weitere Bürgerämter entwickeln.

In Berlin wurde in der vergangenen Woche im Rathaus des Bezirks Schöneberg das Pilotprojekt „Reorganisation Bürgerämter 2030“ vorgestellt. Damit startet die erste praktische Phase eines berlinweiten Modernisierungsvorhabens. In deren Rahmen soll laut Presseamt ein Großraumbüro mit verschiedenen Organisationsformen entstehen, darunter Kundenservice im Frontoffice, Backoffice und Ausbildung. Außerdem vorgesehen ist die Erprobung nicht näher benannter moderner Arbeitsformen und die Entwicklung eines übergreifenden Gestaltungs- und Organisationsrahmens. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse sollen die Grundlage für die Modernisierung weiterer Bürgerämter in Berlin bilden.

Bei den Bürgerämtern viel erreicht

Der Regierende Bürgermeister von Berlin, Kai Wegner, zeigte sich mit dem bisher schon Erreichten zufrieden. „Mit neuen Standorten, mehr Stellen und über 460 digitalen Dienstleistungen ist der Service für die Berlinerinnen und Berliner deutlich verbessert worden. Die Bürgerämter funktionieren wieder, Termine im Bürgeramt gibt es meist für denselben oder den nächsten Tag.“ Mit dem Pilotprojekt „Reorganisation Bürgerämter 2030“ solle dieser Erfolg nun weiter ausgebaut werden.

Dass man in Berlin wieder zeitnah einen Bürgeramtstermin bekomme, sei eine große gemeinsame Leistung von Senatskanzlei und Bezirken, betont auch Matthias Steuckhardt, stellvertretender Bezirksbürgermeister und Bezirksstadtrat für Bürgerdienste, Soziales und Senioren in Tempelhof-Schöneberg. „Mit dem Pilotprojekt hier in Schöneberg gehen wir konsequent den nächsten Schritt: moderne, zukunftsfähige Bürgerämter für die Kolleginnen und Kollegen und die Menschen vor Ort.“

(sib)

Stichwörter: Bürgerservice, Berlin, Bürgeramt, News Work