

17. Wahlperiode

Antrag

der Fraktion der SPD und der Fraktion der CDU

Service der Berliner Bürgerämter umgehend verbessern

Das Abgeordnetenhaus wolle beschließen:

Es werden folgende Maßnahmen ergriffen, um den Service der Berliner Bürgerämter umgehend zu verbessern:

I. Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe

Der Senat wird aufgefordert, gemeinsam mit den Bezirken bis zum 31.05.2016 folgende Maßnahmen zur Verbesserung des Terminangebots und des Verfahrens der Terminvergabe der Berliner Bürgerämter zu ergreifen:

1. Termine im Buchungssystem werden zukünftig über sechs Monate im Voraus freigeschaltet.
2. Es wird angestrebt, das gesamte Kontingent an Terminen kurzfristig zu erhöhen, wenn alle Termine innerhalb der jeweils folgenden acht Wochen ausgebucht sind. Dazu sind alle Möglichkeiten zu prüfen. Freiwerdende Termine werden dem System unmittelbar wieder zur Verfügung gestellt.
3. Das Terminvergabesystem wird um die Möglichkeit ergänzt, einen gemeinsamen Termin buchen zu können, wenn Bürgerinnen und Bürger mehrere Dienstleistungen in Anspruch nehmen wollen.

4. Die Wartezeiten bei der Behördenhotline 115 werden – auch in den Stoßzeiten – auf maximal zwei Minuten reduziert.
5. Die Öffnungszeiten der Bürgerämter bzw. die Zeiträume, in denen Termine gebucht werden können, werden flächendeckend auch auf die frühen Abendstunden und wenn möglich, auch auf Samstage ausgeweitet.
6. Die Möglichkeiten, Dienstleistungen der Bürgerämter komplett online abzuwickeln, sind insgesamt deutlich zu erweitern. Ziel ist es, dass man zukünftig nur dann persönlich erscheinen muss, wenn dies nicht anders möglich ist.

II. Verhinderung des Missbrauchs der Online-Vergabe durch kommerzielle Anbieter

1. Der Senat verhindert durch technische Maßnahmen (z. B. durch Captures), dass automatisierte Terminblockierungen und/oder Terminbuchungen über www.service.berlin.de möglich sind.
2. Darüber hinaus unterbreitet der Senat Vorschläge für gesetzliche Änderungen, mit denen die kommerzielle Verwertung von freien Terminen unterbunden wird.
3. Bis sichergestellt ist, dass online vergebene Termine nicht mehr durch Dritte mit Hilfe von Computersoftware automatisiert geblockt und verkauft werden, erfolgt die Terminvergabe für die Bürgerämter ausschließlich über die Behördenhotline 115.

III. Verbesserung der personellen Situation in den Bürgerämtern

1. Die Bezirke erhalten in diesem Zuge pro Bezirk drei weitere Stellen. Diese sind zweckgebunden. Sofern ein Bezirk Stellen bis zum 31.05.2016 nicht besetzt hat oder zumindest nicht davon auszugehen ist, dass das entsprechende Stellenbesetzungsverfahren in Kürze abgeschlossen sein wird, werden die nicht besetzten Stellen anderen Bezirken zum Einsatz in den Bürgerämtern zur Verfügung gestellt.
2. Der Senat hat zudem dafür zu sorgen, dass es zu keinem weiteren Abbau von Personal – gemessen am jetzigen Personalbestand – in den Bürgerämtern kommt. Sollte derzeit noch vorgesehen sein, dass Bezirke Stellen in den Bürgerämtern abbauen, sind die Abbaukonzepte entsprechend anzupassen.
3. Der Senat entwickelt gemeinsam mit den Bezirken ein Personalentwicklungskonzept für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bürgerämter mit dem Ziel, die Arbeitsbedingungen zu verbessern und offene Stellen für Bewerberinnen und Bewerber attraktiver zu machen.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 15.06.2016 zu berichten.

Begründung:

Der Service der Berliner Bürgerämter und das dazugehörige Terminvergabesystem stehen derzeit zu Recht in der Kritik. Es ist nicht hinzunehmen, dass Bürgerinnen und Bürger großen Aufwand betreiben müssen, um einen Termin bei einem der Bürgerämter zu bekommen oder dann wochenlang auf Termine warten müssen. Viele Dienstleistungen können nicht mehr innerhalb der gesetzlichen Fristen (z. B. Ummeldung bei Umzug) angeboten werden oder können nur im Rahmen von Notfallregelungen zeitnah bearbeitet werden. Das ist inakzeptabel. Die Ursachen hierfür sind vielfältig, daher sehen wir den Senat und die Bezirke in der Pflicht, ein gemeinsames Maßnahmenpaket zu erarbeiten, das innerhalb von kürzester Zeit diese Missstände abbaut. Das Abgeordnetenhaus stellt parallel die nötigen personellen Ressourcen mit dem neuen Doppelhaushalt 2016/17 bereit.

Berlin, den 26. November 2015

Saleh Schneider Dr. West
und die übrigen Mitglieder
der Fraktion der SPD

Graf Goiny Freiberg
und die übrigen Mitglieder
der Fraktion der CDU