Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 14 193
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Uwe Doering (LINKE)

vom 10. Juli 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 11. Juli 2014) und **Antwort**

Bürgerämter schaffen Ansturm nicht?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie beurteilt der Senat die aktuelle Situation in den Bürgerämtern - insbesondere hinsichtlich der Wartezeiten für Kunden und der Arbeitssituation für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?

Zu 1.: Zurzeit sind einige Bürgerämter der Bezirke überlastet. Für die Kundinnen und Kunden ergeben sich dadurch hohe Wartezeiten in den Bürgerämtern bzw. lange Fristen für einen Termin über das Terminvergabesystem. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ämter bedeutet das eine hohe Arbeitsbelastung.

2. Welche Ursachen sieht der Senat für die in der Presse* beschriebenen Überlastungen in den Bürgerämtern?

Zu 2.: Die aktuelle Situation in den Berliner Bürgerämtern ist zurzeit durch einen hohen Besucherandrang gekennzeichnet, der durch die Ferienzeit verursacht ist. Viele Kundinnen und Kunden bemerken erst unmittelbar vor Reiseantritt, dass ihre Personaldokumente abgelaufen sind und erneuert werden müssen.

3. In welchen Bezirken werden Kunden der Bürgerämter nur nach Terminvereinbarung bedient? Welche Bezirke beabsichtigen in der nächsten Zeit komplett auf Terminvergabe umzustellen?

Zu 3.: Mittlerweile haben alle Berliner Bezirke die Möglichkeit der Terminbuchung als geeignetes Instrument zur Lenkung von Kundenströmen eingeführt.

Einige Standorte sind grundsätzlich auf Termin umgestellt worden, andere stellen größere Kontingente für Spontankunden bereit (z.B. Neukölln, Reinickendorf). Die Terminvereinbarung wird nach Aussage der Bezirke in unterschiedlichem Umfang ausgebaut.

4. Wie hoch ist aktuell der Anteil von Spontankunden gegenüber Terminkunden in den Bürgerämtern, die noch nicht vollständig auf Terminvergabe umgestellt haben?

Zu 4.: Eine Erhebung aus dem letzten Jahr hat ergeben, dass schon jetzt etwa die Hälfte aller Vorsprachen mittlerweile durch Termine vorbereitet werden. Diese Entwicklung hin zu mehr Terminkunden wird sich fortsetzen.

5. Gibt es eine Übersicht darüber, wie viele Bürgerinnen und Bürger aus Bezirken, in denen nur noch nach Terminvergabe bedient wird, auf andere Bürgerämter ausweichen, die noch „normale“ Öffnungszeiten anbieten? Wenn ja, um welche Größenordnung handelt es sich bei diesen „fremden“ Spontankunden?

Zu 5.: Diese Daten werden nicht erhoben. Es kommt immer wieder zu einzelnen Verschiebungen bei den Kundenwanderungen, die anlassbezogen auftreten. Zurzeit werden berlinweit die Kundinnen und Kunden auf die Möglichkeit hingewiesen, dass sie jedes Bürgeramt in der Stadt aufsuchen können und dort je nach Möglichkeit als Spontankundinnen bzw. Spontankunden aber auch Terminkundinnen und Terminkunden Wartenummern erhalten.

6. Welche Regelungen sind in der Rahmenzielvereinbarung zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den Bezirken zu den Öffnungszeiten der Bürgerämter, der Terminvergabe, der Länge der Kundenwartezeit und der Bedienung von Spontankunden getroffen worden?

Zu 6.: Die Öffnungszeiten der Bürgerämter in den einzelnen Bezirken stimmen zu 83% überein, die übrigen 17% unterscheiden sich und sind an die unterschiedliche Nachfrage an den jeweiligen Standorten angepasst. Obwohl der Senat auf die einheitliche Organisation der Ämter dringt, wird diese flexible Handhabung unterstützt, um den Bedürfnissen vor Ort Rechnung zu tragen. Die Ter-

(*Berliner Morgenpost, 04.07.2014; Der Tagesspiegel, 08.07.2014)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

minvergabe wird vom Senat aufgrund ihrer positiven Auswirkungen auf den Kundenbetrieb ausdrücklich gewünscht und gefördert. Die Länge der Bedienzeiten der Kundinnen und Kunden kann nicht pauschal bestimmt werden, sie ergibt sich durch die Bedingungen vor Ort. Sie kann von jedem Bezirk in der Dienstleistungsdatenbank als Zeitraum (sog. Slot) definiert werden. Das findet bei der Terminbuchung Berücksichtigung.

Alle Bezirke nutzen die durch Absagen von Terminkundinnen und Terminkunden bzw. Nichtwahrnehmung von vereinbarten Terminen entstehenden Lücken für die Bedienung von Spontankunden. In Zeiten mit durchschnittlichem Kundenaufkommen hat sich diese Regelung als sinnvolle Kundensteuerung erwiesen.

7. Sieht der Senat einen Handlungsbedarf, in den Bürgerämtern die Bedienung von Spontankunden und Terminkunden berlinweit zu regeln? Wenn ja, wo sieht er Lösungsansätze? Wenn nein, warum nicht?

Zu 7.: Die Organisation der Bezirksaufgaben wird von den Bezirken wahrgenommen. Gemäß Artikel 66 Abs. 2 der Verfassung von Berlin erfüllen sie ihre Aufgaben eigenständig nach den Grundsätzen der Selbstverwaltung. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat sich mit den Bezirken im Rahmen ihrer Aufgabe, die Weiterentwicklung der Berliner Bürgerämter zu fördern, darauf verständigt, dass bei Standorten, die der Terminvereinbarung vorbehalten sind, die nicht wahrgenommenen Termine für die Bedienung der Spontankundinnen bzw. Spontankunden genutzt werden. Diese Vereinbarung wird praktiziert.

Berlin, den 17. Juli 2014

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Juli 2014)