Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 17 / 17 412
Schriftliche Anfrage

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Dr. Clara West (SPD)

vom 12. November 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. November 2015) und **Antwort**

Terminvergabe Bürgerämter

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

1. Seit wann hat der Senat Kenntnis von dem Portal www.buergeramt-termine.de, über das man kostenpflichtig Termine für die Berliner Bürgerämter buchen kann?

Zu 1.: Dem Senat ist seit Juni 2015 bekannt, dass Bürgerinnen und Bürger über das Portal „www.buergeramt-termine.de“ kostenpflichtig Termine buchen können.

2. Wie steht er zu diesem Angebot?

Zu 2.: Das o. g. Portal ist ein vom Senat missbilligtes Geschäftsmodell, welches den Grundsatz des kostenfreien und gleichberechtigten Zugangs von Bürgerinnen und Bürgern zu Terminen im Bürgeramt unterläuft. Durch die Verwendung eines Programms, welches zeitnahe Termine ausfindig macht, werden zahlungswillige Bürgerinnen und Bürger bevorzugt mit diesen Terminen versorgt. Darüber hinaus gerät das Zeitmanagementsystem der Bürgerämter hierdurch unberechtigterweise in Kritik.

3. Inwieweit ist ein solcher "Handel" mit Terminen für eine öffentliche Behörde legal?

Zu 3.: Nach Ansicht des Senats ist ein Handel mit Bürgeramtsterminen mit dem Grundsatz des kostenfreien und gleichberechtigten Zugangs zur Verwaltung nicht vereinbar. Die Verwaltung versteht sich als Dienstleister für die Bürgerinnen und Bürger. Die Zahlungskraft des Einzelnen darf nicht den Ausschlag für das „Ob“ und/oder das „Wann“ der Zuweisung eines Termins geben.

4. Was kann der Senat tun, um dies zu unterbinden?

Zu 4.: Der Senat hat bereits wesentliche Schritte zur Eindämmung des Terminhandels unternommen. Dabei waren die verschiedenen technischen, rechtlichen und organisatorischen Maßnahmen insofern erfolgreich, als ursprünglich praktizierte, weitaus schädlichere Formen des Terminhandels eingeschränkt und in Teilen auch unmöglich gemacht werden konnten. Nunmehr ist der Terminhandel nur noch in Form eines konkreten Auftragsverhältnisses zwischen Terminhändlerin und Terminhändler und Terminsuchender und Terminsuchendem möglich, was den Vorteil hat, dass keine pauschale Buchung sämtlicher frei werdenden Termine mehr vorgenommen werden kann.

5. Die kommerzielle Terminbuchung funktioniert über einen intelligenten Algorithmus, der einen freien Termin sucht und automatisch für die Kundinnen und Kunden vereinbart - ist es technisch möglich, die offizielle und nicht-kommerzielle Terminvergabe um einen solchen Mechanismus zu erweitern?

Zu 5.: Das Zeitmanagementsystem ist ein innovatives System, welches im Rahmen der personellen Möglichkeiten in den Bürgerämtern allen Bürgerinnen und Bürgern den schnellstmöglichen Termin vermittelt. Der in Frage stehende Algorithmus funktioniert wie folgt: Kundinnen und Kunden des Portals „www.buergeramt-termine.de“ geben an, ob sie innerhalb von zwei oder fünf Werktagen einen Termin benötigen. Entsprechend den Kundenwünschen sucht der Algorithmus wiederholt nach kurzfristig frei werdenden Terminen im Zeitmanagementsystem. Wird ein passender Termin frei, so wird dieser auf den Namen der Kundin bzw. des Kunden gebucht. Ein solches Verfahren ist nur so lange erfolgreich, wie das Angebot an kurzfristigen Terminen die Nachfrage übersteigt. Hiervon ist im Hinblick auf das Portal „www.buergeramt-termine.de“ auszugehen, da diese einen sehr begrenzten Kundenstamm bedienen. Würde der Algorithmus für alle Bürgerinnen und Bürger zum Einsatz kommen, könnte er den an ihn gesetzten Anspruch – nämlich Auffinden eines Termins innerhalb der nachfolgenden zwei bzw. fünf Tage – nicht erfüllen, denn es gibt nur eine begrenzte

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.

Anzahl an Terminen. Mithin kann und muss das Hauptziel des Senats darin liegen, weiterhin beharrlich für die personelle Stärkung der Bürgerämter einzutreten und Abläufe in allen Bürgerämtern zu verbessern, zu vereinheitlichen und zu digitalisieren. Denn nur, wenn mehr Termine angeboten werden, wird es allen Bürgerinnen und Bürgern wieder möglich sein, kurzfristige Termine zu erhalten.

6. Sollte dies technisch möglich sein, plant der Senat eine solche Weiterentwicklung der offiziellen Online-Terminvergabe und bis wann ist mit einer Umsetzung zu rechnen?

Zu 6.: Der Senat ist entsprechend dem oben Gesagten stets um die technische Weiterentwicklung in Zusammenarbeit mit dem IT-Dienstleistungszentrum Berlin bemüht und stellt das Zeitmanagementsystem (ZMS) im Jahr 2016 mit dem ZMS 2.0 auf eine verbesserte Basis.

Berlin, den 26. November 2015

In Vertretung

Bernd Krömer
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 07. Dez. 2015)