

19. Wahlperiode

## **Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Adrian Grasse (CDU)**

vom 08. August 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 09. August 2022)

zum Thema:

**Termine und Wartezeiten bei den Berliner Bürgerämtern**

und **Antwort** vom 22. August 2022 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 22. August 2022)

Herrn Abgeordneten Adrian Grasse (CDU)  
über  
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/12858  
vom 08. August 2022  
über Termine und Wartezeiten bei den Berliner Bürgerämtern

---

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

Vorbemerkung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher die Berliner Bezirke um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist. Zusätzlich wurden Auswertungen der zentral erhobenen Kennzahlen für die Bürgerämter (Managementcockpit) verwendet.

1. Wie viele Termine sind in den Berliner Bürgerämtern seit 2019 vereinbart worden? Aufgeschlüsselt nach Kalenderjahren und Bezirken.

Zu 1.:

Der Senat und die Bezirke haben in der letzten Legislaturperiode viele organisatorische und strukturelle Maßnahmen wie zum Beispiel die Ausweitung der Öffnungszeiten, Eröffnung eines neuen Bürgeramtes und die Einstellung zusätzlicher Mitarbeitenden zur Verbesserung des Terminangebotes in den Bürgerämtern umgesetzt. Die Zahl der gebuchten Termine ist dadurch auf ein höheres Niveau als im Vor-Corona-Jahr 2019 gestiegen.

Die jeweils seit 2019 vereinbarten Termine sind in der nachfolgenden Tabelle aufgelistet. Für das Jahr 2022 sind die vereinbarten Termine bis einschließlich Juli verzeichnet.

	2019	2020	2021	2022
Mitte	117.177	119.974	147.808	123.240
Friedrichshain-Kreuzberg	124.184	117.223	130.420	80.467
Pankow	196.330	108.544	143.402	106.035
Charlottenburg-Wilmersdorf	117.731	78.021	80.282	70.090
Spandau	102.075	100.520	123.920	70.420
Steglitz-Zehlendorf	115.635	93.043	87.669	79.613
Tempelhof-Schöneberg	149.106	168.554	198.647	146.202
Neukölln	141.949	114.486	111.284	109.112
Treptow-Köpenick	75.924	87.345	144.911	72.348
Marzahn-Hellersdorf	88.143	85.733	124.145	100.745
Lichtenberg	131.515	128.891	152.834	116.012
Reinickendorf	117.021	128.355	167.035	99.848
Gesamt	1.476.790	1.330.689	1.612.357	1.174.132

2. Wie viele der seit 2019 mit den Bürgerämtern vereinbarten Termine haben nicht stattgefunden, weil Kunden nicht erschienen sind? Aufgeschlüsselt nach Kalenderjahren und Bezirken.

Zu 2.:

Die vereinbarten Termine werden von Kundinnen und Kunden sehr häufig ohne vorherige Absagen nicht wahrgenommen. Die Termine werden aber trotzdem vergeben. Kurzfristig werden Spontankunden und Notfallkunden zu den ursprünglich für andere Kunden reservierten Termine bedient. Die Termine verfallen somit nicht.

Die Tabelle zeigt das Verhältnis von nicht wahrgenommenen Terminen („Nichterscheiner“) zu den vereinbarten Terminen gesamt.

	2019	2020	2021	2022
Mitte	29%	36%	35%	33%
Friedrichshain-Kreuzberg	17%	19%	20%	24%
Pankow	9%	11%	12%	13%
Charlottenburg-Wilmersdorf	Keine Angabe	Keine Angabe	Keine Angabe	10%
Spandau	Keine Angabe	23%	20%	11%
Steglitz-Zehlendorf	20%	29%	20%	22%
Tempelhof-Schöneberg	21%	16%	19%	22%
Neukölln	13%	13%	13%	16%
Treptow-Köpenick	16%	24%	18%	18%
Marzahn-Hellersdorf	14%	24%	18%	23%
Lichtenberg	18%	14%	17%	17%
Reinickendorf	24%	29%	25%	24%

In Charlottenburg-Wilmersdorf werden die Daten zu den „Nichterscheinern“ erst seit 2022 erfasst und ausgewertet. Der Wert aus 2019 vom Bezirk Spandau wurde ebenfalls nicht erfasst und ausgewertet.

3. Wie viele Kunden hatten die einzelnen Berliner Bürgerämter seit 2019 besucht? Wie viele der Kunden hatten im Vorfeld einen Termin vereinbart? Aufgeschlüsselt nach Kalenderjahren und Bezirken.

Zu 3.:

Im Kennzahlensystem für die Bürgerämter werden alle Kundinnen und Kunden unterteilt nach der Bearbeitung mit und ohne Termin erfasst. Eine Erfassung zu welchem Zeitpunkt der Termin gebucht wurde, erfolgt nicht. Gegebenenfalls erfolgt die Terminbuchung auch unmittelbar vor dem Termin, zum Beispiel bei Spontankunden und Notfallkunden.

	2019	2020	2021	2022
Mitte	218.634	114.443	119.769	124.275
Friedrichshain-Kreuzberg	222.832	144.255	146.444	102.294
Pankow	270.126	128.097	196.726	157.835
Charlottenburg-Wilmersdorf	196.047	98.413	102.765	104.651
Spandau	185.167	91.598	113.466	91.208
Steglitz-Zehlendorf	206.211	119.418	134.261	115.303
Tempelhof-Schöneberg	266.720	161.095	202.756	138.721
Neukölln	276.258	148.386	185.241	147.612
Treptow-Köpenick	141.126	94.425	130.643	67.887
Marzahn-Hellersdorf	169.318	82.759	110.312	89.334
Lichtenberg	246.115	155.473	209.575	141.065
Reinickendorf	171.317	114.413	141.814	88.910
Berlin Gesamt	2.585.932	1.452.775	1.793.772	1.369.095

Im Jahr 2020 wurden pandemiebedingt für die Monate März, April und Mai keine Kundenzahlen erfasst. Die Jahreswerte sind somit nur bedingt vergleichbar. Die Daten des Jahres 2022 umfassen die Monate Januar bis Juli.

4. Wie hat sich die Zahl der Notfallkunden in den Berliner Bürgerämtern seit 2019 entwickelt? Aufgeschlüsselt nach Kalenderjahren und Bezirken.

Zu 4.:

Eine statistische Erhebung von Notfallvorsprachen erfolgt nicht. Zu den Notfallkundinnen und Notfallkunden können daher keine Angaben gemacht werden.

5. Wie haben sich der Personalbestand sowie die Zahl besetzter und nicht besetzter Stellen in den Bürgerämtern seit 2019 entwickelt? Aufgeschlüsselt nach Kalenderjahren und Bezirken.

Zu 5.:

Die nachfolgende Tabelle umfasst die Stellen der Sachbearbeitungen in den Berliner Bürgerämtern jeweils als Durchschnitt der Monate des jeweiligen Jahres. Im Jahr 2020 wurden pandemiebedingt für die Monate März, April und Mai keine Kundenzahlen erfasst. Die Daten des Jahres 2022 umfassen die Monate Januar bis Juli.

	Fachbereich Bürgeramt	2019	2020	2021	2022
Mitte	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	59,3	60,8	63,3	86,3
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	56,1	58,9	61,3	80,1
Friedrichshain-Kreuzberg	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	54,3	57,9	63,8	65,4
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	53,3	55,5	63,1	61,4
Pankow	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	76,0	73,8	78,6	79,0
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	70,7	67,3	70,9	70,0
Charlottenburg-Wilmersdorf	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	58,3	59,2	58,5	61,1
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	45,0	45,2	47,9	48,7
Spandau	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	35,0	33,7	34,3	35,3
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	29,2	30,1	28,8	34,3
Steglitz-Zehlendorf	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	54,0	57,3	59,7	63,2
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	43,8	48,4	48,9	55,3
Tempelhof-Schöneberg	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	55,0	61,4	63,4	64,3
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	52,0	54,2	60,5	60,6
Neukölln	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	62,6	62,2	63,7	66,0
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	53,6	44,6	47,9	50,9
Treptow-Köpenick	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	37,0	36,0	41,0	41,0
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	31,8	32,1	37,9	33,8
Marzahn-Hellersdorf	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	37,8	37,5	40,3	47,4
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	37,2	36,1	39,0	42,4
Lichtenberg	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	56,1	60,8	60,2	69,8
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	53,9	57,0	59,3	60,6
Reinickendorf	Besetzbare Stellen Sachbearbeitende	43,0	44,8	38,2	39,9
	Besetzte Stellen Sachbearbeitende	38,0	40,2	37,8	34,0

6. Wie haben sich die Pauschale Gesundheitsquote der Beschäftigten und die durchschnittliche Zahl der Krankheitstage je Beschäftigten in den Bürgerämtern seit 2019 entwickelt? Aufgeschlüsselt nach Bezirken und Kalenderjahren.

Zu 6.:

Zu den Daten der Gesundheitsquote liegen für die Bürgerämter keine Daten vor. Die Veröffentlichung zu den Gesundheitsquoten der Bezirke umfassen jeweils das Haushaltskapitel 3500 Bürgerdienste, Bürgerämter und Wahlen und gehen damit über die Fragestellung hinaus. Die Krankheitstage werden in den Bürgerämtern nicht bzw. nicht einheitlich ermittelt, eine Gesamtaussage zu Gesundheitsquote für das Kapitel 3500 und die Krankheitstage in den Bürgerämtern kann somit nicht erstellt werden.

7. Wie lang ist die aktuelle Wartezeit für einen Termin in den jeweiligen Bürgerämtern? Aufgeschlüsselt nach Bezirken.

Zu 7.:

Die nachfolgende Auswertung basiert auf Auswertungen aus dem IKT Basisdienst Zeitmanagementsystem (ZMS). Ausgewertet wurde, wie viele Tage durchschnittlich zwischen der Buchung eines Termins und dem Termin selber liegen.

Bezirk	2022
Mitte	27
Friedrichshain-Kreuzberg	38
Pankow	33
Charlottenburg-Wilmersdorf	38
Spandau	30
Steglitz-Zehlendorf	40
Tempelhof-Schöneberg	33
Neukölln	29
Treptow-Köpenick	31
Marzahn-Hellersdorf	29
Lichtenberg	31
Reinickendorf	47

8. Wie viele freie Termine sind innerhalb der kommenden vier Wochen nach aktuellem Stand buchbar? Aufgeschlüsselt nach Bezirken und Dienstleistungen.

Zu 8.:

Termine werden entsprechend der Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung Bürgerdienste) vergeben.

Dies geschieht in Abhängigkeit von besetzten und besetzbaren Stellen sowie geplanten Anwesenheiten. Das ZMS als derzeit genutztes Instrument zur Terminvereinbarung ermöglicht keine Aussagen im Sinne der Fragestellung.

Das Gesamtterminkontingent eines Bezirkes wird dabei nicht auf einzelne Dienstleistungen beschränkt.

9. Sind derzeit Leistungen der Berliner Bürgerämter pandemiebedingt eingeschränkt? Wenn ja, welche und in welchem Umfang? Bitte begründen.

Zu 9.:

Die Berliner Bürgerämter haben keine Einschränkungen in der Leistungserbringung. Lediglich der Zutritt zu den Bürgerämtern erfolgt teilweise über einen Wachschutz, um Abstände in den Wartebereichen zu realisieren. Dies hat keinen Einfluss auf das Terminangebot.

10. Welche sonstigen Auswirkungen hat die Corona-Pandemie ggf. derzeit auf die Arbeit der Berliner Bürgerämter?

Zu 10.:

Es gibt keine sonstigen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Bürgerämter. In einigen Bürgerämtern besteht eine Maskenpflicht, andere Bürgerämter formulieren an geeigneter Stelle eine Bitte zum Tragen einer Maske.

Berlin, den 22. August 2022

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek  
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport