

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)**

vom 04. April 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. April 2023)

zum Thema:

**Aktuelle Situation in den Berliner Bürgerämtern (III)**

und **Antwort** vom 14. April 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. April 2023)

Herrn Abgeordneten Stephan Lenz (CDU)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/15 247  
vom 04. April 2023  
über Aktuelle Situation in den Berliner Bürgerämtern (III)

---

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

1. Hat der aktuelle Senat Erkenntnisse darüber, wie viele Berlinerinnen und Berliner derzeit keine gültigen Personaldokumente besitzen?

Zu 1.:

Zum Stichtag 11.04.2023 sind bei 46.853 deutschen Personen im Alter von 16 Jahren und älter, welche mit Hauptwohnung oder alleiniger Wohnung in Berlin gemeldet sind, keine aktuell gültigen deutschen Dokumente im Melderegister erfasst.

2. Wie lange beträgt die durchschnittliche Wartezeit für einen Termin und die Zusendung/Ausgabe von Dokumenten in Berliner Bürgerämtern (erbitte Auflistung nach Bezirken und Anliegen)?

Zu 2.:

Aus dem IKT-Basisdienst Zeitmanagementsystem (ZMS) wird gemessen, wie viele Tage zwischen der Buchung eines Termins und dem Termin selber liegen. Die Daten können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Eine Differenzierung nach Anliegen ist nicht möglich.

Bezirk	Ø Wartezeit
Mitte	37
Friedrichshain-Kreuzberg	40
Pankow	32
Charlottenburg-Wilmersdorf	35
Spandau	33
Steglitz-Zehlendorf	28
Tempelhof-Schöneberg	37
Neukölln	24
Treptow-Köpenick	32
Marzahn-Hellersdorf	39
Lichtenberg	26
Reinickendorf	47

Bei der Beantragung von Führerscheinen erfolgt die postalische Zusendung der fertiggestellten Dokumente, wenn die Kundinnen und Kunden dies wünschen und die zusätzliche Gebühr entrichten. Die Zusendung erfolgt zeitnah nach der Fertigstellung des Dokuments durch die Bundesdruckerei GmbH an die Antragstellenden.

Die Abholung von Dokumenten kann erst nach Fertigstellung der Dokumente erfolgen. Bei den Dokumenten Pass und Personalausweis ist die abschließende Bearbeitung und der Versand der Dokumente von der Bundesdruckerei GmbH an die jeweiligen Bürgerämter maßgeblich. In einigen Bezirken sind zur Abholung Terminbuchungen erforderlich. Diese Buchungen erfolgen dann durch die Mitarbeitenden der Berliner Bürgerämter. In anderen Bezirken sind für die Abholungen von Dokumenten keine Termine erforderlich. Bei der Beantragung von neuen Dokumenten wird dann den Antragstellenden die ungefähre Bearbeitungszeit der Bundesdruckerei GmbH mitgeteilt, die Dokumente können nach Ablauf der Bearbeitungszeit während der Öffnungszeiten der Berliner Bürgerämter abgeholt werden.

3. Kann der Senat sicherstellen, dass es allen Berlinerinnen und Berlinern möglich ist, An- und Ummeldungen innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist des § 17 Absatz 1 Bundesmeldegesetz (BMG) vorzunehmen (erbitte Auflistung nach Bezirken) und falls nein, wo liegen hierfür die Gründe?

Zu 3.:

§ 17 Absatz 1 Bundesmeldegesetz (BMG) lautet:

„Wer eine Wohnung bezieht, hat sich innerhalb von zwei Wochen nach dem Einzug bei der Meldebehörde anzumelden.“

Der Senat geht davon aus, dass Umzüge nur selten spontan erfolgen und dass bei den meisten Umzügen eine längere Planungs- und Vorbereitungszeit Berücksichtigung findet. Trotz der schwierigen Lage der Berliner Bürgerämter ist eine Terminbuchung grundsätzlich möglich, teilweise mit einem längeren Vorlauf. Eine mögliche Überschreitung der im BMG genannten Frist ist daher nicht allein der angespannten Terminalsituation anzulasten.

4. Von welcher Anzahl unbearbeiteter Vorgänge in den Berliner Bürgerämtern geht der Senat aktuell aus, wie sind diese Zahlen ermittelt worden und wie und bis wann soll dieser Bearbeitungsstau aufgelöst werden?

Zu 4.:

Unbearbeitete Vorgänge existieren in den Berliner Bürgerämtern nicht. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden werden grundsätzlich vor Ort und in deren Beisein abschließend bearbeitet. Über schriftlich eingehende Anliegen, die im Backoffice oder außerhalb der Öffnungszeiten bearbeitet werden liegen keine Bearbeitungszeiten vor. Der Senat geht davon aus, dass auch diese Anliegen zeitnah bearbeitet werden so dass keine unbearbeiteten Vorgänge gesammelt werden.

5. Wie hat sich die Anzahl der zur Verfügung stehenden Termine in den Berliner Bürgerämtern im letzten halben Jahr im Vergleich zu den Vorjahren entwickelt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 5.:

Die zur Verfügung stehenden Daten der Terminbuchungen reichen zurück bis zum Januar 2019.

Im Jahr 2019 konnten viele Anliegen auch ohne Termin, dann aber verbunden mit einer möglicherweise längeren Wartezeit, in den Berliner Bürgerämtern erledigt werden. Mit Beginn der Pandemie ab März 2020 wurden Kontaktbeschränkungen wirksam, das Terminmanagement wurde strikter gehandhabt. Der vorrangige Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden und der Kundinnen und Kunden bewirkte, dass deutlich weniger Termine zur

Verfügung gestellt werden konnten und dass Vorsprachen ohne Termin nur sehr eingeschränkt möglich waren. Ab Juli 2021 wurden Lockerungen der Kontaktbeschränkungen möglich und das Terminangebot konnte ausgeweitet werden.

Der deutliche Rückgang in den Monaten ab Dezember 2022 ist begründet mit den notwendigen Vorbereitungen auf die Wiederholungswahl im Februar 2023 und auf den Volksentscheid im März 2023. Der Rückgang von November 2022 zum Februar 2023 um etwa 50.000 Terminbuchungen ist daher bedingt durch die mit den Vorbereitungen verbundenen Umsetzungen der Mitarbeitenden von den Bürgerämtern in die bezirklichen Wahlämter. Der Senat rechnet damit, dass das Terminangebot ab April 2023 wieder deutlich ausgeweitet wird und dass mit der Umsetzung der Verfahrensvorschläge aus dem Projekt 14-Tage-Ziel (100 neue Mitarbeitende, bis zu fünf neue Standorte, Springerpool und Aufgabenkritik) sich die Terminalsituation deutlich entspannen wird.

Nachfolgend sind die monatlichen Terminbuchungen aufgelistet.

	Jan 19	Feb 19	Mrz 19
Mitte	11.817	9.733	10.424
Friedrichshain-Kreuzberg	12.119	8.823	9.475
Pankow	27.675	24.107	23.623
Charlottenburg-Wilmersdorf	12.674	11.585	11.364
Spandau	9.078	8.112	8.537
Steglitz-Zehlendorf	8.776	8.590	8.114
Tempelhof-Schöneberg	15.776	12.196	10.275
Neukölln	10.502	7.649	7.952
Treptow-Köpenick	5.290	4.672	4.688
Marzahn-Hellersdorf	10.466	6.906	8.754
Lichtenberg	9.997	11.551	11.407
Reinickendorf	10.501	9.944	10.432
Summe Terminvereinbarungen	144.671	123.868	125.045

	Apr 19	Mai 19	Jun 19
Mitte	10.856	10.299	8.513
Friedrichshain-Kreuzberg	10.788	10.695	9.840
Pankow	23.519	23.321	15.989
Charlottenburg-Wilmersdorf	10.917	11.705	9.492
Spandau	8.940	9.051	8.826
Steglitz-Zehlendorf	9.765	9.713	9.028
Tempelhof-Schöneberg	9.430	11.382	11.179

Neukölln	13.023	12.090	11.501
Treptow-Köpenick	6.724	5.595	5.560
Marzahn-Hellersdorf	7.789	5.706	7.541
Lichtenberg	11.071	10.419	9.961
Reinickendorf	8.839	9.480	8.611
Summe Terminvereinbarungen	131.661	129.456	116.041

	Jul 19	Aug 19	Sep 19
Mitte	9.922	9.774	8.990
Friedrichshain-Kreuzberg	11.638	10.820	9.893
Pankow	10.093	10.876	9.508
Charlottenburg-Wilmersdorf	9.220	8.871	8.465
Spandau	9.568	7.829	7.872
Steglitz-Zehlendorf	10.973	10.564	9.713
Tempelhof-Schöneberg	13.820	13.229	13.025
Neukölln	13.815	13.155	12.814
Treptow-Köpenick	7.904	7.995	7.183
Marzahn-Hellersdorf	6.171	5.308	7.367
Lichtenberg	12.339	12.791	11.102
Reinickendorf	10.235	9.232	9.960
Summe Terminvereinbarungen	125.698	120.444	115.892

	Okt 19	Nov 19	Dez 19
Mitte	8.913	9.561	8.375
Friedrichshain-Kreuzberg	10.781	10.544	8.768
Pankow	9.530	9.538	8.551
Charlottenburg-Wilmersdorf	8.586	7.894	6.958
Spandau	9.060	7.985	7.217
Steglitz-Zehlendorf	11.530	10.553	8.316
Tempelhof-Schöneberg	14.215	12.583	11.996
Neukölln	13.840	12.948	12.660
Treptow-Köpenick	7.257	7.146	5.910
Marzahn-Hellersdorf	8.301	7.483	6.351
Lichtenberg	11.866	10.356	8.655
Reinickendorf	10.828	10.356	8.603
Summe Terminvereinbarungen	124.707	116.947	102.360

	Jan 20	Feb 20	Mrz 20
Mitte	10.957	10.920	9.609
Friedrichshain-Kreuzberg	11.548	10.241	10.368
Pankow	13.467	9.008	10.147
Charlottenburg-Wilmersdorf	8.220	7.321	8.345
Spandau	8.892	8.488	8.464
Steglitz-Zehlendorf	11.186	9.497	8.721
Tempelhof-Schöneberg	14.992	14.529	12.413
Neukölln	14.473	12.073	11.848
Treptow-Köpenick	8.661	7.781	7.052
Marzahn-Hellersdorf	8.262	7.454	5.060
Lichtenberg	11.464	11.543	11.596
Reinickendorf	9.794	9.546	11.753
Summe Terminvereinbarungen	131.916	118.401	115.376

	Apr 20	Mai 20	Jun 20
Mitte	7.267	4.074	7.360
Friedrichshain-Kreuzberg	7.744	5.135	8.735
Pankow	5.721	2.844	6.299
Charlottenburg-Wilmersdorf	7.137	3.076	5.064
Spandau	5.338	4.611	6.276
Steglitz-Zehlendorf	7.909	3.636	6.905
Tempelhof-Schöneberg	11.011	7.661	14.736
Neukölln	7.721	5.023	8.409
Treptow-Köpenick	5.497	3.082	7.164
Marzahn-Hellersdorf	4.090	1.843	3.236
Lichtenberg	9.094	6.299	10.300
Reinickendorf	7.861	9.311	8.804
Summe Terminvereinbarungen	86.390	56.595	93.288

	Jul 20	Aug 20	Sep 20
Mitte	10.465	10.302	11.217
Friedrichshain-Kreuzberg	9.503	10.249	11.559
Pankow	7.766	9.512	12.486
Charlottenburg-Wilmersdorf	5.853	6.552	7.429
Spandau	8.081	8.164	10.126
Steglitz-Zehlendorf	7.106	7.301	7.216

Tempelhof-Schöneberg	15.356	14.547	16.323
Neukölln	8.314	8.598	10.510
Treptow-Köpenick	7.102	6.675	8.290
Marzahn-Hellersdorf	6.424	6.813	9.697
Lichtenberg	10.026	10.438	11.668
Reinickendorf	9.827	9.359	12.938
Summe Terminvereinbarungen	105.823	108.510	129.459

	Okt 20	Nov 20	Dez 20
Mitte	12.703	13.179	11.921
Friedrichshain-Kreuzberg	11.457	11.071	9.613
Pankow	11.123	10.337	9.834
Charlottenburg-Wilmersdorf	7.030	6.334	5.660
Spandau	11.358	10.807	9.915
Steglitz-Zehlendorf	6.942	8.008	8.616
Tempelhof-Schöneberg	16.346	16.336	14.304
Neukölln	10.528	9.005	7.984
Treptow-Köpenick	8.639	9.645	7.757
Marzahn-Hellersdorf	11.465	10.487	10.902
Lichtenberg	12.288	12.649	11.526
Reinickendorf	12.698	13.876	12.588
Summe Terminvereinbarungen	132.577	131.734	120.620

	Jan 21	Feb 21	Mrz 21
Mitte	11.809	11.448	11.989
Friedrichshain-Kreuzberg	8.905	9.128	10.609
Pankow	8.352	9.177	10.079
Charlottenburg-Wilmersdorf	3.239	3.327	5.203
Spandau	10.587	10.684	11.741
Steglitz-Zehlendorf	6.204	4.878	6.147
Tempelhof-Schöneberg	11.483	11.430	14.088
Neukölln	4.881	4.656	6.352
Treptow-Köpenick	7.702	8.511	10.912
Marzahn-Hellersdorf	9.061	8.956	10.562
Lichtenberg	11.784	11.496	12.795
Reinickendorf	10.697	11.142	13.944



Summe			
Terminvereinbarungen	104.704	104.833	124.421

	Apr 21	Mai 21	Jun 21
Mitte	10.043	9.479	11.311
Friedrichshain-Kreuzberg	9.748	9.767	11.985
Pankow	9.664	9.965	11.903
Charlottenburg-Wilmersdorf	5.427	6.153	7.039
Spandau	10.047	9.870	12.168
Steglitz-Zehlendorf	6.458	6.112	7.014
Tempelhof-Schöneberg	13.317	13.592	18.543
Neukölln	5.891	7.227	8.921
Treptow-Köpenick	10.201	11.423	14.267
Marzahn-Hellersdorf	10.312	9.406	9.913
Lichtenberg	10.805	10.863	13.046
Reinickendorf	13.012	12.769	14.235
Summe			
Terminvereinbarungen	114.925	116.626	140.345

	Jul 21	Aug 21	Sep 21
Mitte	11.107	13.054	14.658
Friedrichshain-Kreuzberg	12.392	9.999	9.881
Pankow	15.347	14.317	11.923
Charlottenburg-Wilmersdorf	8.235	8.693	8.540
Spandau	11.172	10.108	9.192
Steglitz-Zehlendorf	7.549	8.058	7.791
Tempelhof-Schöneberg	20.049	18.835	18.828
Neukölln	11.423	11.375	11.729
Treptow-Köpenick	14.666	14.645	15.197
Marzahn-Hellersdorf	10.189	10.445	11.557
Lichtenberg	13.304	12.337	12.930
Reinickendorf	14.865	14.575	14.735
Summe			
Terminvereinbarungen	150.298	146.441	146.961

	Okt 21	Nov 21	Dez 21
Mitte	13.345	14.491	15.074
Friedrichshain-Kreuzberg	11.010	13.935	13.061
Pankow	14.334	13.995	14.346

Charlottenburg-Wilmersdorf	7.879	8.727	7.820
Spandau	8.803	9.794	9.754
Steglitz-Zehlendorf	8.327	9.453	9.678
Tempelhof-Schöneberg	16.089	21.916	20.477
Neukölln	12.530	13.806	12.493
Treptow-Köpenick	14.080	14.503	8.804
Marzahn-Hellersdorf	11.027	11.871	10.846
Lichtenberg	13.360	15.143	14.971
Reinickendorf	15.020	16.905	15.136
Summe Terminvereinbarungen	145.804	164.539	152.460

	Jan 22	Feb 22	Mrz 22
Mitte	16.540	17.844	18.630
Friedrichshain-Kreuzberg	12.040	12.229	13.837
Pankow	16.349	14.458	16.436
Charlottenburg-Wilmersdorf	8.648	9.816	11.688
Spandau	9.508	8.614	10.361
Steglitz-Zehlendorf	10.332	10.506	13.254
Tempelhof-Schöneberg	24.315	21.397	23.849
Neukölln	15.600	16.186	15.888
Treptow-Köpenick	11.119	9.725	11.041
Marzahn-Hellersdorf	12.212	12.985	15.789
Lichtenberg	17.719	16.693	17.795
Reinickendorf	14.484	14.883	16.088
Summe Terminvereinbarungen	168.866	165.336	184.656

	Apr 22	Mai 22	Jun 22
Mitte	16.401	18.906	18.287
Friedrichshain-Kreuzberg	11.882	11.407	10.018
Pankow	14.283	15.956	14.770
Charlottenburg-Wilmersdorf	10.048	10.560	9.821
Spandau	8.538	11.108	11.459
Steglitz-Zehlendorf	10.963	12.067	11.385
Tempelhof-Schöneberg	18.444	20.309	19.335
Neukölln	14.718	18.327	15.390
Treptow-Köpenick	10.125	10.676	10.331
Marzahn-Hellersdorf	13.784	15.078	15.821

Lichtenberg	15.315	16.515	16.565
Reinickendorf	12.469	14.062	14.416
Summe Terminvereinbarungen	156.970	174.971	167.598

	Jul 22	Aug 22	Sep 22
Mitte	16.634	16.349	15.838
Friedrichshain-Kreuzberg	9.054	11.070	10.327
Pankow	13.783	14.904	14.533
Charlottenburg-Wilmersdorf	9.509	10.536	9.773
Spandau	10.832	10.884	9.377
Steglitz-Zehlendorf	11.106	12.063	11.732
Tempelhof-Schöneberg	18.553	20.421	20.629
Neukölln	13.003	14.993	14.652
Treptow-Köpenick	9.331	10.868	10.847
Marzahn-Hellersdorf	15.076	16.367	15.434
Lichtenberg	15.410	17.218	15.469
Reinickendorf	13.488	14.572	13.343
Summe Terminvereinbarungen	155.779	170.245	161.954

	Okt 22	Nov 22	Dez 22
Mitte	15.064	16.965	14.850
Friedrichshain-Kreuzberg	9.747	10.866	10.312
Pankow	13.466	14.458	8.153
Charlottenburg-Wilmersdorf	8.797	9.994	6.009
Spandau	10.746	10.080	7.844
Steglitz-Zehlendorf	11.132	12.143	10.959
Tempelhof-Schöneberg	19.481	22.703	20.875
Neukölln	13.946	17.089	15.663
Treptow-Köpenick	10.007	10.211	9.478
Marzahn-Hellersdorf	13.033	13.657	10.154
Lichtenberg	14.744	15.930	14.173
Reinickendorf	12.694	13.354	9.730
Summe Terminvereinbarungen	152.857	167.450	138.200

	Jan 23	Feb 23	Mrz 23
Mitte	16.473	14.910	16.287

Friedrichshain-Kreuzberg	10.143	9.477	10.472
Pankow	5.974	5.682	8.232
Charlottenburg-Wilmersdorf	6.343	6.681	8.335
Spandau	8.219	6.888	5.147
Steglitz-Zehlendorf	10.217	5.923	5.286
Tempelhof-Schöneberg	21.407	17.323	17.774
Neukölln	12.709	10.317	12.863
Treptow-Köpenick	11.073	8.938	10.468
Marzahn-Hellersdorf	8.921	8.159	10.547
Lichtenberg	13.199	12.074	12.441
Reinickendorf	10.695	9.599	10.267
Summe Terminvereinbarungen	135.373	115.971	128.119

6. Wie hat sich die Situation in den Berliner Bürgerämtern in Bezug auf personelle Engpässe seit Januar 2022 entwickelt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 6.:

Die Berliner Bürgerämter schalten langfristige Termine mit einer maximalen Vorausbuchungszeit von 56 Tagen frei. Die Summe der freigeschalteten Termine orientiert sich dabei an den erwarteten Anwesenheitsdaten der Mitarbeitenden, das freizuschaltende Mindestvolumen an Bürgeramtsterminen bemisst sich entsprechend der geschlossenen Verwaltungsvereinbarung zwischen der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport und den Berliner Bezirken auf Basis von 25 Prozent der besetzbaren Stellen für Sachbearbeitungen. Die Mindestmenge an Terminen wird dabei von allen Bezirken bereitgestellt.

Für das Terminangebot sind anwesende Mitarbeitende erforderlich, zum Angleich der Anwesenheitsquoten mit dem Terminangebot werden auch tagesaktuell Termine zur Buchung bereitgestellt – personelle Engpässe führen daher nicht zu einer Situation, in der vereinbarte Termine wieder abgesagt werden müssen.

Auf personelle Engpässe reagieren die Berliner Bürgerämter unterschiedlich, je nach zeitlichem Eintritt des Engpasses und dessen vermutlicher Dauer. Da hierzu keine Daten erhoben werden ist eine Auflistung nicht möglich.

7. Wie viele Stellen wurden im vergangenen Jahr 2022 in den Bürgerämtern besetzt (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 7.:

Die Berliner Bezirke haben die nachfolgenden Informationen zur Zahl der jeweils abgeschlossenen Stellenbesetzungsverfahren gemeldet.

Abgeschlossene Stellenbesetzungsverfahren	2022
Mitte	49
Friedrichshain-Kreuzberg	8
Pankow	8
Charlottenburg-Wilmersdorf	8
Spandau	8
Steglitz-Zehlendorf	10
Tempelhof-Schöneberg	17
Neukölln	17
Treptow-Köpenick	5
Marzahn-Hellersdorf	7
Lichtenberg	16
Reinickendorf	8
Summe Einstellungsvorgänge	161

Die sehr hohe Zahl im Bezirk Mitte ist begründet mit der weiteren Aufstockung des Bürgeramtsstandortes Klosterstraße 71.

8. Wie viele offene Stellen in Berliner Bürgerämtern gibt es aktuell (erbitte Auflistung nach Bezirken)?

Zu 8.:

Die Zahl der offenen Stellen für Sachbearbeitungen im Bürgeramt können der nachfolgenden Tabelle entnommen werden. Datenstand ist Februar 2023.

	Nicht besetzte Stellen Sachbearbeitungen im Bürgeramt
Mitte	11,1
Friedrichshain-Kreuzberg	0
Pankow	0,9
Charlottenburg-Wilmersdorf	9,9

Spandau	2,6
Steglitz-Zehlendorf	4,2
Tempelhof-Schöneberg	15,7
Neukölln	7,3
Treptow-Köpenick	1,4
Marzahn-Hellersdorf	7
Lichtenberg	4
Reinickendorf	3
Berlin Gesamt	67,2

9. Wie hoch ist der aktuelle Krankenstand in Berliner Bürgerämtern seit Januar 2022 bis heute (erbitte Auflistung nach Bezirken) und sieht der Senat hierbei einen Zusammenhang mit der zu hohen Arbeitsbelastung der einzelnen Mitarbeiter in den Bürgerämtern?

Zu 9.:

Über den aktuellen Krankenstand in den Berliner Bürgerämtern gibt es keine Daten. Es liegen Daten der Pauschalen Gesundheitsquote für das Jahr 2022 vor. Dabei wird die Pauschale Gesundheitsquote definiert als der „Anteil der Kalendertage ohne gemeldete Erkrankungen an der Gesamtzahl der Kalendertage aller Beschäftigten seit dem Stichtag in Prozent je Organisationseinheit.“ Die Daten werden quartalsweise bereitgestellt. Die in der nachfolgenden Tabelle gezeigten Daten basieren auf der Zuordnung der Mitarbeitenden in das Haushalts-Kapitel 3500 Bürgerdienste, Bürgerämter und Wahlen. Eine Separierung der Daten auf die Berliner Bürgerämter ist nicht möglich. Für das erste Quartal 2023 liegen noch keine Daten zur Pauschalen Gesundheitsquote vor.

Pauschale Gesundheitsquote im Kapitel 3500	Erstes Quartal 2022	Zweites Quartal 2022	Drittes Quartal 2022	Viertes Quartal 2022
Mitte	84,2	87,9	85,0	83,3
Friedrichshain-Kreuzberg	81,8	80,9	82,6	80,5
Pankow	81,2	83,3	80,1	79,6
Charlottenburg-Wilmersdorf	81,8	84,6	83,1	85,6
Spandau	83,2	88,4	88,7	84,7
Steglitz-Zehlendorf	85,1	82,3	86,6	86,0
Tempelhof-Schöneberg	88,6	85,3	82,8	85,3
Neukölln	84,6	87,4	84,6	84,3
Treptow-Köpenick	79,8	82,4	86,4	83,6
Marzahn-Hellersdorf	81,6	82,9	88,6	83,4

Lichtenberg	82,2	84,9	87,0	87,8
Reinickendorf	86,2	90,5	90,8	87,1

Dem Senat ist die hohe Arbeitsbelastung in den Berliner Bürgerämtern bekannt, einen Zusammenhang im Sinne von Ursache und Wirkung zwischen der Pauschalen Gesundheitsquote und der Arbeitsbelastung sieht der Senat nicht.

10. Welche Maßnahmen hat der aktuelle Senat ergriffen, um den Berlinerinnen und Berlinern über die Online-Terminvergabe zusätzliche Bürgeramtstermine zur Verfügung zu stellen?

Zu 10.:

Der Senat hat den Bezirken die Finanzierung von insgesamt 33 zusätzlichen Beschäftigungspositionen zur Verfügung gestellt. Diese sollen die eingesetzten Ressourcen zur Bearbeitung des Führerscheintausches erhöhen. Darüber hinaus erwartet der Senat, dass die Mittel verwendet werden zur zeitlichen Ausweitung des Angebotes sowie zur Stärkung der Anwesenheitszeiten.

11. Wie viele gebuchte Termine werden wieder abgesagt, wie viele gebuchte Termine werden ohne Begründung/Absage nicht wahrgenommen?

Zu 11.:

Zu den abgesagten Terminen liegen keine Daten vor.

Die Quote der nicht wahrgenommenen Termine wird erst seit Beginn des Jahres 2023 systematisch erhoben, daher liegen auch nur wenige Daten vor.

Die folgende Tabelle zeigt die von den Bezirken gemeldete Nichterscheiner-Quote der Monate Januar und Februar 2023:

Nichterscheiner-Quote (von Kundinnen und Kunden gesamt)	Jan 23	Feb 23
Mitte	11,1	11,6
Friedrichshain-Kreuzberg	13,2	14,2
Pankow	5,9	8,5
Charlottenburg-Wilmersdorf	1,4	4,3
Spandau	11,6	11
Steglitz-Zehlendorf	11,5	11,2
Tempelhof-Schöneberg	12,6	15,4

Neukölln	12,7	12,3
Treptow-Köpenick	13,4	11,9
Marzahn-Hellersdorf	10	10
Lichtenberg	14,7	14,2
Reinickendorf	19,3	18,6
Berlin Gesamt	11,3	12,1

Begründungen für das Nicht-Erscheinen erreichen den Senat nicht.

12. Werden abgesagte Termine in der Online-Terminvergabe wieder freigegeben oder verfallen diese?

Zu 12.:

Termine werden nach erfolgter Absage wieder zur Buchung freigegeben und werden meist auch kurzfristig wieder gebucht. Im Fall einer sehr kurzfristigen Absage ist es nicht immer möglich, eine Interessentin oder einen Interessenten für den Termin zu finden. Es besteht meistens die Möglichkeit, den Termin anwesenden Spontankundinnen oder Spontankunden anzubieten.

13. Welche Pläne existieren im aktuellen Senat, um die Online-Terminvergabe inhaltlich zu überarbeiten und benutzerfreundlicher zu gestalten?

Zu 13.:

Im Rahmen des laufenden Projekts 14-Tage-Ziel wird aktuell auch das Arbeitspaket ZMS (IKT-Basisdienst Terminmanagement) bearbeitet. In diesem Teilprojekt werden Vorschläge erarbeitet, die die Funktionalität des IKT-Basisdienstes verbessern soll. Hierzu gehören unter anderem

- Programmierung eines Absage-Links
- Einrichtung einer Terminerinnerung
- Schaffung einer Übersicht der gebuchten Termine zu einer Mail-Adresse
- Erweiterung und Erleichterung der Kontaktaufnahme vom Bürgeramt zur Kundin / zum Kunden
- Verbesserung der Benutzerführung bei der Online-Terminvereinbarung



Die Entscheidungen, welche Vorschläge aus dem Teilprojekt ZMS umgesetzt werden, können erst nach Abschluss des Projekts getroffen werden. Ein Zeitplan zur Umsetzung existiert noch nicht.

Berlin, den 14. April 2023

In Vertretung

Dr. Ralf Kleindiek  
Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport