

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Dr. Hugh Bronson (AfD)**

vom 17. April 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 19. April 2023)

zum Thema:

**Terminqualität bei den 59 Berliner Bürgerämtern**

und **Antwort** vom 04. Mai 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Mai 2023)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin  
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Dr. Hugh Bronson (AfD)  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/15311  
vom 17. April 2023  
über Terminqualität bei den 59 Berliner Bürgerämtern

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

In Berlin gibt es 43 Bürgerämter, nicht mitzuzählen sind die Ausbildungsbürgerämter, temporären Bürgerämter und Mobilen Bürgerämter.

Vorbemerkung des Abgeordneten:

Die meisten Berliner Behörden setzen für die Terminvergabe den IKT-Basisdienst Zeitmanagementsystem (ZMS) ein, den das Landes Berlin selbst entwickelt hat.

In Berlin wurden 2019 monatlich durchschnittlich 100.000 Termine gebucht, 2022 waren es 163.000 und für 2023 wird mit 200.000 gerechnet. Rund 1.000 vereinbarte Termine werden pro Tag nicht wahrgenommen.

Der BERLINER KURIER berichtete am 18. Januar 2023, dass das Buchungssystem nicht weiter als 56 Tage reiche und dass das Bürgertelefon eine 29-minütige Wartezeit erfordere, die Morgenpost schrieb am gleichen Tag von „Bürgeramts-Tourismus“<sup>1</sup>.

Zur Lösung der Probleme mit Terminvereinbarungen in Berlin testet das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg ein neuartiges „Check-in-System“, das sowohl Termin- als auch Spontankunden berücksichtigt.<sup>2</sup>

1. Welche messbaren und für den Berliner Bürger spürbaren Fortschritte wurden bei der Weiterentwicklung von ZMS in den letzten 10 Jahren erzielt? Welche praktischen Verbesserungen konnten erfolgreich umgesetzt werden?

Zu 1.:

Seit Einführung des Zeitmanagementsystems (ZMS) können sowohl die Bürgerinnen und Bürger als auch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Ämtern effizienter und gezielt Termine vereinbaren. So müssen die Bürgerinnen und Bürger nicht mehr auf „gut Glück“ ins Amt fahren und auf eine „Wartenummer“ hoffen, sondern können gezielt einen freien Termin buchen. Durch die kontinuierliche Ausweitung des ZMS auf alle Berliner Bürgerämter sowie weitere Stellen des Landes Berlin (z. B. Standesämter, Jugendämter, Gerichte) konnte in den vergangenen 10 Jahren das Terminangebot in Berlin deutlich verbessert werden.

Im Laufe der Zeit wurde z. B. die SMS durch eine E-Mail-Bestätigung abgelöst, in der alle relevanten Informationen zum Termin zusammengefasst sind (Ort, Uhrzeit, Dienstleistung mit Verlinkung ins Serviceportal) und neben der Terminbestätigung erhält die Bürgerin/der Bürger auch 2 Tage vor dem Termin eine Erinnerungsmail. Weiterhin erhalten die Bürger mit der Bestätigung eine Übersicht aller gebuchten Termine. Weiterhin ist es möglich, im Serviceportal den Termin abzusagen, oder ggfs. zu ändern, sowie die benötigten Informationen online erneut abzufragen.

Auch ist es inzwischen möglich, bis zu 3 Dienstleistungen an einem Standort zu buchen (z. B. Ummeldung und gleichzeitig den Fahrzeugschein ändern).

Unabhängig von der weiteren Ausweitung der Nutzung auf weitere Ämter wird die Software ständig agil weiterentwickelt und angepasst.

---

<sup>1</sup> „Steglitz-Zehlendorf ist einer von vier Bezirken, die mehr Termine in ihren Standorten anbieten, als im Bezirk nachgefragt werden. Es kommt zum Bürgeramtstourismus.“

<sup>2</sup> Weniger Wartezeit und spontane Termine im Bürgeramt | Friedrichshain-Kreuzberg testet digitale Check-in-Funktion, Pressemitteilung Nr. 32 vom 10.02.2023, Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin, <https://www.berlin.de/ba-friedrichshain-kreuzberg/aktuelles/pressemitteilungen/2023/pressemitteilung.1293448.php>

2. Wer genau hat ZMS entwickelt? Wie hoch waren die Kosten? Welche Kosten für die Weiterentwicklung von ZMS sind bis heute entstanden?

Zu 2.:

Das ZMS wurde im Jahr 2007 vom Fraunhofer Heinrich-Hertz-Institut für Berliner Behörden mit Publikumsverkehr entwickelt.

Die Kosten für die Entwicklung und Weiterentwicklung liegen nicht mehr vor.

Seit der Etablierung als Basisdienst bei der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport (SenInnDS) im Jahr 2020 wird ein jährliches Budget von rd. 340.000 Euro zur Weiterentwicklung bereitgestellt.

3. Die Berliner Morgenpost bezeichnet die Verwaltung als nachsichtig gegenüber dem Bürger: „Die meisten Bezirke haben eine Verfolgung ausgesetzt. Auch aus der Innenverwaltung heißt es: »Bei Bürger:Innen, die sich aktiv um einen Termin über die beschriebenen Wege kümmern, ist in der Regel der Eintritt eines ordnungswidrigen Tatbestandes nicht festzustellen«“.

Was hat der Senat bisher getan, um die Bürger bei der Terminvergabe zu unterstützen?

Zu 3.:

Sollten Bürgerinnen und Bürger Unterstützung bei der Terminvergabe benötigen, steht ihnen das Beschwerdemanagement sowohl der Bezirke als auch des Senats zur Verfügung. Hierbei werden Hilfestellung passgenau angeboten. Im Rahmen der Multikanal-Strategie bestehen vier Wege, an einen Termin im Berliner Bürgeramt zu gelangen: Online Terminbuchung, Bürgertelefon 115, persönliches Erscheinen im Bürgeramt und E-Mail-Kontakt. Generell gilt: im Notfall hilft das Bürgeramt auch ohne Termin. Hierfür gibt es eine Notfalldefinition, die beschreibt, unter welchen Bedingungen geholfen werden kann.

4. Welche der Berliner Bürgerämter bieten keine Online-Terminvereinbarung an?

Zu 4.:

Alle 43 Berliner Bürgerämter bieten die Möglichkeit der Online-Terminvergabe an (siehe Frage 3 – Multikanal-Möglichkeiten).

5. Das „Check-in-System“ des Bezirksamtes Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin wird fachsprachlich erklärt, obwohl es als Modellversuch für alle Berliner Bürger von großem Interesse ist.

Wie lautet die Erklärung in für den Bürger verständlichem Deutsch?

Zu 5.:

Das Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg hat ein Check-in-System für die Berliner Bürgerämter im Rahmen eines Projektes getestet. In mehreren Testläufen im Februar 2023 konnten sich Kundinnen und Kunden vor Ort elektronisch an einem Terminal einchecken – ähnlich wie bereits geübte Praxis an Flughäfen. Dabei sehen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter am Arbeitsplatz, welche Kundinnen und Kunden zu früh oder zu spät erscheinen. Diejenigen, die zu früh erscheinen, können früher aufgerufen werden. Hierdurch wird der eigentlich verabredete Termin frei, der dann durch andere Bürgerinnen und Bürger online gebucht oder der an Kundinnen und Kunden vor Ort ohne Termin vergeben werden kann. Zudem können Termine, die von Termin-Kundinnen und -Kunden ohne Absage nicht wahrgenommen werden, durch Kundinnen und Kunden vor Ort ohne Termin ausgeglichen werden. Das reduziert Wartezeiten und die Quote der so genannten „Nichterscheinerinnen/ Nichterscheiner“ („no-show-quote“). Mit diesem System sollen Lücken bei den Mitarbeitenden durch das Warten auf die nächsten Termin-Kundinnen und -Kunden vermieden und ein fließender Ablauf der Termine gewährleistet werden.

Die Resonanz bei Kundinnen und Kunden sowie den Mitarbeitenden zu diesem Check-in-Testlauf waren sehr positiv. Die Auswertung der Kennzahlen hat ergeben, dass sich diese Funktion skalieren und ausweiten lässt. Der Bezirk hat in diesem Kooperationsprojekt, welches vom CityLab und gesamtstädtisch von der Monitoringstelle der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport begleitet wird, eine Funktionalität getestet, die im Rahmen weiterer Ausbaustufen ausgeweitet und in die bestehende IT-Architektur integriert werden kann.

6. Dr. Ralf Kleindiek, Chief Digital Officer des Landes Berlin und Staatssekretär für Digitales und Verwaltungsmodernisierung (der Senatsverwaltung für Inneres, Digitalisierung und Sport) verspricht: „Aber wir werden das Ziel erreichen.« Alle Berliner könnten dann beim Bürgeramt einen Termin innerhalb von zwei Wochen buchen“.<sup>3</sup>

Welche Anstrengungen und Modellprojekte sind dem Senat seit 2016 zuzurechnen, um dem im Jahr 2016 gesteckten 14-Tage-Terminziel näherzukommen?

Zu 6.:

---

<sup>3</sup> Digital-Staatssekretär verspricht für 2023: Jeder kann Bürgeramts-Termin innerhalb von zwei Wochen buchen, B-Z., 23.01.2023, <https://www.bz-berlin.de/berlin/alle-berliner-koennen-buergeramts-termin-innerhalb-von-zwei-wochen-buchen>

In einer ersten Phase wurden 2016 bis 2021 die Bürgerämter strukturell auf dieses Ziel ausgerichtet und folgende Maßnahmenpakete für eine nachhaltige Verbesserung der gesamtstädtischen Steuerungssituation entwickelt und umgesetzt:

- Erlass einer Verwaltungsvorschrift „Monitoring und Steuerung der Bürgerdienste“ des Senats nach § 6 Abs. 1 AZG zur Etablierung eines gesamtstädtisch verbindlichen Steuerungsverfahrens, welche im Rahmen der Steuerungsgremien „AG Steuerung“ und „Lenkungskreis Bürgerdienste“ unter Wahrung die gesetzlichen Zuständigkeiten von Hauptverwaltung und Bezirken eine gemeinsame Steuerung ermöglicht.
- Abschluss einer Verwaltungsvereinbarung zur verbindlichen Umsetzung von Steuerungsentscheidungen in den Bezirken, die die Grundlage für eine Umsetzung der im o.g. Steuerungsverfahren beschlossenen Maßnahmen im alleinigen Zuständigkeitsbereich der Bezirke bildet.
- Einrichtung einer „Monitoring-Stelle Bürgerdienste“ bei der Senatsverwaltung für Inneres und Sport, die als ein Kernelement des Steuerungsverfahrens valide, berlinweit erfasste Daten erhebt.
- Bereitstellung eines digitalen „Managements-Cockpits“ für EntscheidungsträgerInnen zur daten-basierten, kundenzentrierten Steuerung mittels einheitlicher, standardisierter Kennzahlen.
- Festlegung einheitlicher Verfahrensstandards bei der Terminbereitstellung zur besseren Planbarkeit und Steuerung der Kundenströme.
- Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit messen mittels einer ständigen standardisierten Befragung.
- Berlinweite Einrichtung einer Online-Abfragemöglichkeit für BürgerInnen zum Lieferstatus der beantragten Personaldokumente.

Diese Maßnahmen wurden berlinweit für die Bürgerämter eingeführt und in den Jahren 2019 bis 2021 qualitativ von der Monitoringstelle Bürgerämter und den Steuerungsgremien überwacht und die Datenbasis verbessert. Das Steuerungssystem war berlineinheitlich soweit stabilisiert, dass im Jahr 2022 mit dem Projekt „14-Tage-Ziel“ eine 2. Phase eingeleitet werden konnte.

Die 2. Phase besteht aus der Berechnung von notwendigen Ressourcen, einer Zielvereinbarung Bürgerämter zwischen Senat und Bezirken, Verstärkung der Bürgerämter durch neue Standorte und neue Mitarbeitende, einem Springerpool, Verstärkung der Digitalisierungsbemühungen sowie einer kundinnen- und kundenzentrierten Aufgabenkritik.

Das Projekt konnte fristgemäß zum Ende Q1 2023 abgeschlossen werden und befindet sich jetzt in der Phase der Abschlussdokumentation und Überleitung in die Umsetzung.

Berlin, den 04. Mai 2023

Der Regierende Bürgermeister  
In Vertretung

Florian Graf  
Chef der Senatskanzlei