

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Gunnar Lindemann (AfD)**

vom 9. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 9. Januar 2024)

zum Thema:

Terminvergabe bei den Bürgerämtern

und **Antwort** vom 26. Januar 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. Januar 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Gunnar Lindemann (AfD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/17771
vom 09. Januar 2024
über Terminvergabe bei den Bürgerämtern

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

1. Wie will der Senat zukünftig eine zeitnahe und wohnortnahe Terminvergabe bei den Berliner Bürgerämtern erreichen?

Zu 1: Eine zeitnahe Terminvergabe wird durch zielgerichtete Maßnahmen in den Berliner Bürgerämtern erreicht. Hierzu zählen unter anderem die Errichtung neuer Bürgeramtsstandorte, die Aufstockung des Personals, die Implementierung eines Rekrutierungsservices, die Einrichtung eines Springer-Pools, die Entwicklung neuer Steuerungsinstrumente sowie die Verbesserung des Controllings, mit dem die Leistungsfähigkeit der Bürgerämter ermittelt und aus dem Handlungsnotwendigkeiten entsprechend abgeleitet werden können.

2. Ab wann soll dies in die Praxis umgesetzt werden?

Zu 2.: Die Umsetzungsmaßnahmen, die sich aus dem Projekt „14-Tage-Ziel“ ergeben, befinden sich aktuell in der Umsetzungsphase. So sollen bis 30.06.2024 zwei weitere Bürgeramtsstandorte errichtet werden und nochmals zwei weitere Standorte im Jahr 2025.

Die den Bezirken zur Verfügung gestellten zusätzlichen Stellen befinden sich derzeit in der Besetzung. Der Aufbau des Rekrutierungsservices des Springer-Pools läuft ebenfalls planmäßig.

3. Gibt es bei den Bürgerämtern Vorzugstermine für verschiedene Personengruppen? Falls ja, für welche Gruppen und warum?

Zu 3.: Vorzugstermine werden ausschließlich für Dienstleistungen vergeben, auf die rechtliche Ansprüche bestehen. Dies sind Dienstleistungen im Rahmen des Melde-, Pass- und Personalausweiswesens sowie für den Führerscheintausch. Vorzugstermine für bestimmte Personengruppen gibt es nicht.

4. Warum funktioniert die Terminvergabe seit Jahren nicht, bzw. warum sind online fast nie Termine buchbar?

Zu 4.: Technisch funktioniert die Terminvergabe in den Bürgerämtern im Regelfall. Die Verfügbarkeit von Terminen stellt jedoch weiterhin eine Herausforderung dar, an der der Senat zusammen mit den Bezirken intensiv arbeitet. Pro Jahr werden circa 2 Millionen Termine in den Bürgerämtern vereinbart. Die Terminbereitstellung im Internet erfolgt nach den Regelungen der Verwaltungsvorschrift Monitoring und Steuerung Bürgerämter über das Zeitmanagementsystem des Landes Berlin. Prognostisch besteht jährlich ein Bedarf in Höhe von rund 2,4 Millionen Terminen in den Bürgerämtern. Der Bedarf an Terminen übersteigt derzeit demnach das Angebot. Die Maßnahmen, die zu einer Erhöhung des Terminangebotes ergriffen werden, sind in Antwort zu Frage 1 beschrieben.

5. Wieviel Personal fehlt bei den Berliner Bürgerämtern? Wie viele Stellen sind unbesetzt? Wie will der Senat unbesetzte Stellen kurzfristig besetzen?

Zu 5.: Über alle Bürgerämter im Land Berlin betrug die Stellenbesetzungsquote Stand November 2023 85,3 %, das entspricht circa 191 unbesetzten Stellen.

Im langjährigen Mittel beträgt die regelmäßige Stellenbesetzungsquote zwischen 85 % und 90 % und liegt somit im Durchschnitt aller Branchen.

Der Senat selbst besetzt keine unbesetzten Stellen in den Bürgerämtern. Dies obliegt den Bezirken im Rahmen ihrer Personalhoheit. Der Senat sorgt im Sinne der gesamtstädtischen Steuerung für bessere Rahmenbedingungen für die Einstellungen in den Bezirken.

6. Wie hoch war der durchschnittliche Krankenstand 2023 bei den Berliner Bürgerämtern?

Zu 6.: Eine Statistik zum Krankenstand wird im Land Berlin und somit auch nicht in den Bürgerämtern erhoben. Die durchschnittliche Gesundheitsquote betrug in den Bezirksverwaltungen mit Stand Oktober 2023 insgesamt 87,8 %.

7. Gibt es Vorzugstermine für Asylbewerber oder Flüchtlinge aus der Ukraine bei den Berliner Bürgerämtern?
Falls ja, warum?

Zu 7.: Nein.

Berlin, den 26. Januar 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO