

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Dennis Haustein (CDU)

vom 5. März 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. März 2024)

zum Thema:

Terminhandel beim Landesamt für Einwanderung

und **Antwort** vom 18. März 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 21. März 2024)

Herrn Abgeordneten Dennis Haustein (CDU)

über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/18 493

vom 5. März 2024

über Terminhandel beim Landesamt für Einwanderung

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

1. Werden Termine beim Landesamt für Einwanderung ausschließlich online vergeben oder können Termine auch per Telefon und Vor-Ort durch Mitarbeiter vergeben werden? Wenn Termine durch Mitarbeiter vergeben werden können, kommt es hier vermehrt zu händischer Vergabe durch einzelne Mitarbeiter des Landesamts für Einwanderung?

Zu 1.:

Die Terminvergabe erfolgt durch die selbst buchbaren Termine der Kundinnen und Kunden, ergänzt um eine Terminbeantragungsmöglichkeit per E-Mail-Kontaktformular insbesondere in Notfällen oder bei vergeblichen Versuchen der Selbstbuchung aufgrund der regelmäßigen raschen Wegbuchung aller vom Landesamt für Einwanderung (LEA) kontinuierlich freigeschalteten Termine. Bei der Terminbeantragung vergeben Mitarbeitende des zuständigen Referats des LEA händisch den nächsten freien Termin. Dies ermöglicht es, auf diese Weise dringende Terminbedarfe in der Bearbeitung vorzuziehen.

Vor Ort oder telefonisch erfolgt grundsätzlich keine Terminvergabe.

2. Inwieweit kann ausgeschlossen werden, dass mit Terminen durch Mitarbeiter des Landesamts für Einwanderung gehandelt wird? Gab und gibt es diesbezüglich Untersuchungen durch das Amt oder durch externe Stellen wie z.B. Ermittlungsbehörden? Laufen oder liefen Untersuchungen oder Ermittlungen gegen Mitarbeiter seit 2020?
3. Wenn 2. ja, wie waren die Ergebnisse und welche personalrechtlichen und organisatorischen Konsequenzen ergriff die Behörde?

4. Gibt es Maßnahmen, die verhindern, dass Mitarbeiter oder Dritte kurzfristig freier werdende Termine unrechtmäßig vergeben?

Zu 2. bis 4.:

Die Verwaltung einschließlich des Freischaltens der Terminkalender und das Löschen von Doppel- und Falschbuchungen erfolgt durch die Führungskräfte des jeweiligen Publikumsreferats im Team. Dies wirkt Missbrauchsmöglichkeiten entgegen.

Im Juli 2023 wurde vom LEA aufgrund eines anonymen Hinweises gegen unbekannt mit dem Vorwurf einer bevorzugten Terminvergabe gegen Entgelt Strafanzeige erstattet. Von den Strafverfolgungsbehörden wurde abschließend ermittelt. Der Tatverdacht konnte nicht erhärtet werden und das Verfahren wurde im Februar 2024 nach § 170 Abs. 2 StPO eingestellt. Gegen Mitarbeitende des LEA wurde in der o. g. Sache und wird nach hiesiger Kenntnis aktuell (Stand 12.03.2024) nicht ermittelt.

5. Wie bewerten der Berliner Senat und das Landesamt für Einwanderung den öffentlich bekannt gewordenen Handel mit (kurzfristigen) Terminen, z.B. über Appointmentsberlin.com, Facebook-Gruppen (z.B. Ausländerbehörde Berlin Termin, 2722 Mitglieder) und durch Telegram-Gruppen?

Zu 5.:

Nach Kenntnis des Senats bieten Anbieterinnen und Anbieter inhaltlich an, nach einer Beauftragung und Datenweitergabe einen Termin zu buchen. Die Anbieterin oder der Anbieter setzt für die Terminbuchungen offenbar technische Hilfsmittel (bots) zum Anzeigen freier Termine im Terminvereinbarungssystem des LEA – meist aufgrund einer Einstellung neuer Termine durch das LEA – oder Hilfskräfte für diese Ermittlung sowie für die anschließende Terminbuchung ein. Offenbar werden von anderen stattdessen die technischen Hilfsmittel (bots) zur Anzeige freier Termine angeboten.

Aus Sicht des Senats sind diese kommerziellen Angebote unerwünscht. Sie führen zu Nachteilen für diejenigen, die derartige Leistungen nicht in Anspruch nehmen können oder wollen. Die Möglichkeit, einen zeitnahen Termin zu buchen und zu erhalten, sollte kostenlos bestehen und nicht die Zahlung eines Entgelts an einen kommerziellen Dienstleister erfordern.

6. Mit welchem System erfolgt derzeit die Terminverwaltung? Wird hierfür ein externer Dienstleister beauftragt und hat dieser Zugriff auf das System im Sinne der Terminvergabe? Wurde das System seit Bekanntwerdung der Praktiken verändert?

Zu 6.:

Für eine Terminvereinbarung wird vom LEA wie von den meisten Berliner Behörden der IKT-Basisdienst Zeitmanagementsystem (ZMS) eingesetzt. Dieses System ist eine Eigenentwicklung des Landes Berlin und bereits seit über 10 Jahren im Land Berlin etabliert, also eine gemeinsame standardisierte Software. Der Service wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Aufbauend auf dieser Basis setzt das LEA im Frontend zusätzlich eine Onlineterminvergabesoftware (OTV) ein, die auf das ZMS aufsetzt. Zur Bereitstellung, Pflege und Wartung der OTV wird ein externer Dienstleister als Vertragspartner des zentralen IT-Dienstleisters des Landes Berlin ITDZ eingesetzt. Der Dienstleister hat keinen Zugriff auf die Terminvergabe.

Das ITDZ arbeitet unter Einbeziehung des Dienstleisters fortlaufend daran, mit Bot-Unterstützung arbeitende Terminbuchungen unter anderem mittels Captchas (Maßnahmen zur Unterscheidung zwischen menschlichen und maschinellen Nutzenden) zu verhindern oder zumindest zu erschweren. Voraussichtlich Anfang Juni 2024 wird das Terminvergabesystem des LEA auf ein neues Verfahren umgestellt. Die Umstellung bildet unter anderem die Voraussetzung für das Einführen einer Zwei-Faktor-Verifizierung, die voraussichtlich im August dieses Jahres in das neue System integriert wird und dann kommerzielle und maschinell unterstützte Terminbuchungen durch Dritte weiter erschwert.

7. Hält der Berliner Senat den Handel mit Terminen über die genannten Kanäle (zumindest teilweise) für illegal? Wenn ja, inwiefern werden diese Praktiken verfolgt oder bekämpft? Wenn nein, warum nicht?

Zu 7.:

Nach derzeitiger Bewertung besteht keine rechtliche Grundlage, um gegen derartige Angebote und Terminbuchungen vorzugehen, da keine rechtlichen Regelungen bestehen, die eine Terminbuchung für eine andere dies gestattende oder beauftragende Person verbieten oder gegen die ein solches Vorgehen verstößt.

8. Sind dem Berliner Senat systemische Defizite der Terminverwaltung bekannt, die einen Missbrauch begünstigen (z.B. durch automatisierte Bots oder gewerbliche Dienstleister)?

Zu 8.:

Bei Online-Beantragungs- oder Vereinbarungsmöglichkeiten besteht grundsätzlich die Möglichkeit und dann, wenn dies wie hier unerwünscht ist, Gefahr einer kommerzielle und zu deren Erleichterung maschinell unterstützten Nutzung. Wenn diese Nutzung unerwünscht ist, werden in die Beantragungs- oder –Vereinbarungssysteme Mechanismen integriert, die die kommerzielle oder maschinelle Nutzung verhindern oder erschweren sollen. Auch das vom LEA eingesetzte Terminvereinbarungssystem enthält solche Mechanismen. Das Terminvereinbarungssystem enthält zudem keine besonderen Schwachstellen, die eine kommerzielle Nutzung mit maschineller Unterstützung erst ermöglichen oder erleichtern. Jedoch schöpft das aktuelle Terminvereinbarungssystem noch nicht sämtliche Abwehrmöglichkeiten, die technisch umsetzbar sind und dabei die Nutzungsmöglichkeit in eigener Sache ohne inakzeptable Erschwernisse aufrechterhalten, aus. Bei entsprechender Definition könnte der letztgenannte Sachverhalt als systemisches Defizit des Terminvereinbarungssystems bezeichnet werden.

9. Welche Maßnahmen plant der Berliner Senat, um den Terminhandel mittel- und langfristig einzudämmen?

Zu 9.:

Mit dem im zweiten Quartal 2024 anstehenden Wechsel des Terminbuchungsverfahrens wird die Grundlage dafür gelegt, den Terminhandel stärker als bisher technisch zu unterbinden oder zumindest zu erschweren (siehe auch Antwort zu Frage 6.)

Darüber hinaus wurde mit dem Haushalt 2024 der ausländerbehördliche Bereich des LEA um 88 zusätzliche Stellen sowie 20 hinzukommende und 80 verlängerte Beschäftigungspositionen verstärkt. Wenn es nicht zu erneuten unvorhergesehenen starken Fallzahlenanstiegen kommt, können die Bearbeitungsrückstände und in der Folge Bearbeitungszeiten auf dieser Basis in diesem Jahr weiter – wie bereits eingeleitet – schrittweise zurückgeführt werden. Das kommerzielle Abgreifen freigegebener Termine für zahlende Kundinnen und Kunden wird ins Leere laufen, wenn aufgrund des Bearbeitungsrückstands- und Wartezeitabbaus wieder in ausreichender Anzahl zeitnahe freier Termine zur Verfügung stehen.

Berlin, den 18. März 2024

In Vertretung

Christian Hochgrebe
Senatsverwaltung für Inneres und Sport