

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Rolf Wiedenhaupt (AfD)

vom 17. September 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. September 2024)

zum Thema:

Wartezeiten in Bürgerämtern

und **Antwort** vom 2. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 4. Oktober 2024)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Rolf Wiedenhaupt (AfD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20358
vom 17. September 2024
über Wartezeiten in Bürgerämtern

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

1. Wie lange muss durchschnittlich auf einen Termin bei Bürgerämtern gewartet werden? Bitte pro Quartal ab dem 1. Quartal 2023 bis zum 2. Quartal 2024 für jedes Bürgeramt und aufsummiert für jeden Bezirk darstellen.

Zu 1: Die aktuelle durchschnittliche Wartezeit auf einen Termin in den Berliner Bürgerämtern liegt bei 33 Tagen. Diese ergibt sich im Wesentlichen aus dem im Zeitmanagementsystem ZMS maximal vorausbuchbaren Zeitraum von derzeit 56 Tagen.

Nachfolgend ist die durchschnittliche Wartezeit in Tagen auf einen Termin dargestellt - quartalsweise unterteilt pro Bezirk:

Durchschnittliche Wartezeit auf einen gebuchten Termin	2023	2023	2023	2023	2024	2024
	Q1¹	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Bezirk						
Mitte	37	35	33	35	29	35
Friedrichshain-Kreuzberg	40	37	34	35	38	33
Pankow	34	35	31	25	30	31
Charlottenburg-Wilmersdorf	33	39	39	39	26	25
Spandau	35	37	35	33	20	31

Steglitz-Zehlendorf	38	29	36	23	28	29
Tempelhof-Schöneberg	34	32	33	34	33	37
Neukölln	26	26	30	28	26	33
Treptow-Köpenick	31	31	30	32	31	36
Marzahn-Hellersdorf	39	41	38	37	39	41
Lichtenberg	23	28	31	30	23	29
Reinickendorf ²						
Berlin Gesamt	34	34	34	32	29	33

¹ Quartal (Q)

² Die Auswertung für den Bezirk Reinickendorf ist aufgrund einer fehlerhaften Datenreihe aktuell nicht möglich.

2. Welche Maßnahmen sind erforderlich, um das 14-Tage-Ziel zu erreichen?

Zu 2.: Die Folgeprozesse aus dem Projekt „14-Tage-Ziel“ stellen die Weichen für die Verbesserung der Servicequalität in den Bürgerämtern sowie für ein langfristiges bedarfsgerechtes Terminangebot. Dazu zählen der Einsatz des Springerpools, die Einführung des Rekrutierungsservices, die bereits eingestellten und eingesetzten 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Errichtung weiterer Standorte, die kritische Betrachtung der Aufgaben und Zuständigkeiten, die Einrichtung der ständigen Wahlämter, die Weiterentwicklung der Terminbuchungssoftware sowie die zunehmende Digitalisierung der Bürgerdienstleistungen.

3. Wie viele der vereinbarten Termine in Bürgerämtern werden nicht wahrgenommen? Bitte pro Quartal ab dem 1. Quartal 2023 bis zum 2. Quartal 2024 für jedes Bürgeramt und aufsummiert für jeden Bezirk darstellen.

Zu 3.: Nachfolgend ist die Zahl der nicht erschienenen Kundinnen und Kunden quartalsweise dargestellt - unterteilt nach den einzelnen Bezirken:

Nichterscheiner (von Kunden gesamt)	2023	2023	2023	2023	2024	2024
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Bezirk						
Mitte	8.527	8.955	9.786	9.201	7.727	6.735
Friedrichshain-Kreuzberg	6.567	7.698	6.916	5.656	6.806	4.910
Pankow	3.457	4.802	5.842	4.850	4.773	3.478

Charlottenburg-Wilmersdorf	1.690	3.694	3.533	3.611	3.972	2.680
Spandau	2.693	2.744	2.929	2.519	2.745	2.675
Steglitz-Zehlendorf	4.689	5.830	6.155	5.768	7.376	3.555
Tempelhof-Schöneberg	7.594	9.435	7.939	8.608	8.724	5.792
Neukölln	7.244	10.801	11.474	11.157	7.510	6.823
Treptow-Köpenick	3.875	4.723	4.253	4.193	5.062	3.593
Marzahn-Hellersdorf	3.300	3.963	3.877	3.647	4.577	2.744
Lichtenberg	7.854	7.058	4.318	3.412	3.108	2.683
Berlin Gesamt	57.490	69.703	67.022	62.622	62.380	45.668

Die Auswertung für den Bezirk Reinickendorf ist aufgrund einer fehlerhaften Datenreihe aktuell nicht möglich.

4. Wie stellt sich der aktuelle Sachstand zum terminfreien Tag dar?

Zu. 4.: Hierzu wird derzeit ein Konzept auf Arbeitsebene erstellt, das anschließend im Lenkungskreis Bürgerdienste besprochen werden soll. Die Umsetzung des Konzeptes wird dann daran anschließend erfolgen - voraussichtlich in Q1 2025.

Berlin, den 2. Oktober 2024

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO