

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Thomas Birk (GRÜNE)

vom 29. März 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. März 2016) und **Antwort**

Vergabe von Terminen an Feiertagen im LaGeSo

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

1. Wie viele Termine wurden vom Landesamt für Gesundheit und Soziales (LaGeSo) fälschlicherweise für Karfreitag und für Ostermontag an KlientInnen vergeben?

Zu 1.: Für Karfreitag, den 25.03.2016, wurden im Februar versehentlich insgesamt ca. 250 Termine und für Ostermontag, den 28.03.2016, ebenfalls ca. 250 Termine vergeben.

2. Wie viele KlientInnen konnten rechtzeitig vor den jeweiligen Feiertagen verständigt werden, damit sie nicht umsonst erscheinen mussten?

Zu 2.: Ungefähr 350 Personen konnten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LaGeSo) im Vorfeld kontaktieren, um ein vergebliches Erscheinen zu vermeiden.

3. Wie viele KlientInnen konnten nicht rechtzeitig verständigt werden? Wie und durch wen sind sie vor Ort informiert worden?

4. Gab es ein Notfallmanagement für KlientInnen, die sehr dringliche Anliegen an den fälschlich vergebenen Terminen hatten?

5. Wurde für alle KlientInnen sichergestellt, dass sie zeitnah einen Ersatztermin erhielten?

Zu 3. bis 5.: Ungefähr 150 Personen, die einen Termin an den genannten Tagen hatten, konnten nicht mehr informiert werden, da der genaue Aufenthaltsort der Personen nicht bekannt war. Insgesamt erschienen an beiden Feiertagen etwa 120 Personen. Unter diesen waren auch 10 Personen, die keinen Termin für diese Tage hatten.

In der Turmstraße wurde am 25.03.2016 ganztags durch das Campusmanagement und am 28.03.2016 durch eine Notbesetzung aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LaGeSo, der Sicherheitsfirma des LaGeSo und des Campusmanagements der Empfang der betroffenen Asylsuchenden sichergestellt. Die an diesen Tagen erschienenen Personen wurden informiert und erhielten Termine zur Auswahl für den Zeitraum vom 29.03.2016 bis 01.04.2016.

6. Wieso waren in der Software die Osterfeiertage nicht als solche programmiert? Um welche Software handelt es sich?

7. Wurden die Termine automatisch erstellt oder von MitarbeiterInnen persönlich vergeben? Wenn zweiteres der Fall ist, warum ist nicht früher aufgefallen, dass es sich um die Osterfeiertage handelt?

Zu 6. und 7.: Für die Terminplanung haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LaGeSo ein Standardsoftwareprodukt genutzt, das die entsprechenden Feiertage nicht als solche ausgewiesen hat. Die Terminvergabe erfolgte Mitte Februar 2016 im Rahmen des laufenden Tagesgeschäftes.

Angesichts der hohen Arbeitsbelastung ist den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erst später aufgefallen, dass Termine fälschlich für Feiertage vergeben worden sind.

8. Wann und wie ist der Fehler entdeckt worden und durch wen?

Zu 8.: Der Fehler wurde am 21.03.2016 durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Durchsicht der persönlichen Terminkalender festgestellt und den zuständigen Führungskräften gemeldet.

9. Wurde der Fehler vor Ostern bzw. während der Osterfeiertage auf der Website des LaGeSo bekannt gegeben mit Hinweisen an die KlientInnen, was zu tun ist? Wenn nein, warum nicht?

Zu 9.: Der Fehler wurde aufgrund der Kurzfristigkeit der Entdeckung nicht auf der Webseite des LAGeSo bekanntgegeben.

10. Warum gab es auch nach Ostern keinen Hinweis auf den Fehler auf der Website des LaGeSo, geschweige denn eine öffentliche Bitte um Entschuldigung auf der Website? Würde der Senat bzw. die Berliner Verwaltung auch bei anderen Ämtern in entsprechender Lage so verfahren? Entspricht dieses Verhalten dem Selbstverständnis der „ServiceStadt Berlin“, wie sich das Berliner Programm zur Verwaltungsmodernisierung seit Jahren nennt?

Zu 10.: Wie bereits geschildert haben sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des LAGeSo darum bemüht, die betroffenen Asylsuchenden individuell zu kontaktieren, um sie über die entfallenden Termine unterrichten zu können. Die Asylsuchenden, die nicht rechtzeitig erreicht werden konnten, wurden bei Erscheinen an den Feiertagen in jedem Einzelfall ausdrücklich um Verständnis für den Fehler gebeten. Insofern war eine nachträgliche Veröffentlichung auf der Website des LAGeSo entbehrlich.

11. Wer ist für den Fehler der falschen Terminvergabe verantwortlich? Hatte er dienstrechtliche Konsequenzen zur Folge?

Zu 11.: Jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter, der einen Vorsprachetermin an einem der Feiertage vergeben hat, ist für die Terminvergabe selbst verantwortlich. Dienstrechtliche Konsequenzen sind damit nicht verbunden, da kein vorsätzliches Fehlverhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erkennen ist. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für diese Fehlerquelle nochmals sensibilisiert worden.

12. Gab es die Möglichkeit, den Anbieter der Software haftbar zu machen? Wenn ja, welche Konsequenzen muss der Anbieter tragen, wenn nein, warum nicht?

Zu 12.: Da hier kein spezielles Softwaretool eingesetzt worden ist, kann der Anbieter nicht für den entstandenen Fehler verantwortlich gemacht werden.

13. Waren oder sind bereits weitere Termine für bevorstehende Feiertage vergeben worden? Wenn ja, wie wird diesbezüglich verfahren?

14. Ist sichergestellt, dass inzwischen alle bevorstehenden Feiertage in das Softwareprogramm einprogrammiert sind?

Zu 13. und 14.: Es wurden insgesamt drei Termine in den nächsten sechs Monaten festgestellt, die verschoben werden müssen. Die Asylsuchenden werden kurzfristig kontaktiert und erhalten einen neuen Termin.

Das LAGeSo führt im betroffenen Fachbereich derzeit eine neue (zentrale) Termindatenbank ein, bei der es sich um ein Eigenprodukt handelt. Die Inbetriebnahme der Datenbank ist für den Zeitraum ab 11.04.2016 geplant. In dieser Datenbank sind sämtliche Feiertage für die Jahre 2016, 2017 und 2018 sowie alle Wochenenden bereits gesperrt, so dass nach Einführung keine Terminvergaben an Feiertagen/Wochenenden mehr möglich sind.

Für die Zwischenzeit wurden im Rahmen der Qualitätssicherung alle in den nächsten sechs Monaten anstehenden Feiertage auf eine fehlerhafte Terminvergabe kontrolliert. Daneben werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend in den Team-besprechungen über die Fehlerquelle informiert.

Berlin, den 15. April 2016

In Vertretung

Dirk Gerstle

Senatsverwaltung für
Gesundheit und Soziales

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Apr. 2016)