

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Marcel Luthe (FDP)

vom 24. August 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. August 2019)

zum Thema:

Terminstände und Wartezeiten bei Bürgerämtern

und **Antwort** vom 10. September 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Sep. 2019)

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Marcel Luthe (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/20 790
vom 24. August 2019
über Terminstände und Wartezeiten bei Bürgerämtern

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

1. Nach welchen Kategorien wird bei der Terminvergabe in Bürgerämtern hinsichtlich der Terminvergabe unterschieden? Welche Dienstleistungen fallen in die jeweiligen Kategorien?

Zu 1.:

Termine werden im Rahmen des Zeitmanagementsystems der Berliner Verwaltung nicht kategorisiert. Die Dienstleistungen aus der Dienstleistungsdatenbank sind aufgrund praktischer Erwägungen und Nachfragen von Kundinnen und Kunden neben der alphabetischen Aufzählung auch in Themen zusammengefasst. Die Kundinnen und Kunden können sich z.B. im Bereich Führerschein/Fahrerlaubnis alle zum Thema gehörigen Dienstleistungen anzeigen lassen.

Termine können zu den einzelnen Dienstleistungen online über service.berlin.de, telefonisch über das Bürgertelefon 115 oder vor Ort in einem Bürgeramtsstandort vereinbart werden.

2. Handelt es sich bei diesen Kategorien um berlinweit einheitlich definierte Kategorien? Wer hat diese bzw. das Terminvergabeprocedere wann wie konkret (bitte Wortlaut einer etwaigen Geschäftsanweisung) definiert? Ist dieses seit dem Jahr 2011 geändert worden? Falls ja, wie?

Zu 2.:

Die Beschreibungen der Dienstleistungen in der Dienstleistungsdatenbank ist ein abgestimmter Prozess zwischen Hauptverwaltung und Bezirken und stellt die jeweiligen Informationen zur Dienstleistung berlinweit dar.

Seit dem 01.04.2019 ist die Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung BÜD) in Kraft. In ihr ist geregelt: „Grundsätzlich sind in

ZMS bereitgestellte Terminkapazitäten vollumfänglich für alle Buchungskanäle (Online-Selbstbuchung, Bürgertelefon 115, Tresen) freizuschalten. Eine Bevorzugung einzelner Buchungskanäle findet damit grundsätzlich nicht statt.“ (Teil B, Nr. 4, Abs. 3)

3. Wie viele Termine in den einzelnen Berliner Bürgerämtern sind in den Jahren 2014 bis 2018 und wie viele bis zum 31.07.2019 (online und auf anderen Wegen) vereinbart worden? Wie viele dieser Termine haben dann nicht stattgefunden?
4. Wie viele Einzeldienstleistungen sind in den einzelnen Berliner Bürgerämtern in den Jahren 2014 bis 2018 und wie viele bis zum 31.07.2019 erbracht worden?

Zu 3. und 4.:

Da die Beantwortung der Fragen 3 und 4 sehr umfangreich ist, sind die Zahlen zur besseren Übersichtlichkeit tabellarisch in der beiliegenden Anlage zusammengefasst.

5. Wie viele Stellen stehen in den jeweiligen Berliner Bürgerämtern aktuell zur Verfügung? (bitte nach VZÄ angeben) Wie viele dieser Stellen (ebenfalls nach VZÄ) sind besetzt? Wie haben sich diese Zahlen seit dem Jahr 2014 jährlich entwickelt?

Zu 5.:

Zur Beantwortung dieser Frage wurde für das Jahr 2019 auf zentral erhobene Kennzahlen für das gesamtstädtische Monitoring der Bürgerämter zurückgegriffen. Da das zentrale Monitoring im Jahr 2014 noch nicht eingerichtet war, wurden die Zahlen im Rahmen einer Umfrage in allen Bezirken ermittelt.

	Stand Dezember 2014		Stand Juli 2019	
	Besetzbare	Besetzte	Besetzbare	Besetzte
Charlottenburg-Wilmersdorf	52	49	59	44
Friedrichshain-Kreuzberg	62	59	54	53
Lichtenberg	57	keine Angabe	59	56
Marzahn-Hellersdorf	33	33	38	37
Mitte	61	keine Angabe	59	56
Pankow	74	keine Angabe	76	70
Reinickendorf	26	26	43	38
Spandau	34	33	33	28
Steglitz-Zehlendorf	46	43	57	48
Tempelhof-Schöneberg	37	34	55	55
Treptow-Köpenick	keine Angabe	27	37	32
Neukölln	66	56	63	54

6. Wie ist der gegenwärtige Terminstand (nächster buchbarer Termin) in den jeweiligen Berliner Bürgerämtern? Wie viele Termine binnen der nächsten vier Wochen sind zum Stand des heutigen Tages in den jeweiligen Berliner Bürgerämtern für welche Kategorien von Dienstleistungen noch frei?

Zu 6.:

Das im Internet verfügbare Terminkontingent unterliegt einer ständigen und von Stunde zu Stunde variierenden Veränderung und kann taggenau nicht wiedergegeben werden.

Die Freischaltung von Terminen erfolgt nach Teil B, Nr. 5, Abs. 2 der VV Monitoring und Steuerung BÜD unter Berücksichtigung der verfügbaren personellen Ressourcen. Für den maximalen Vorausbuchungszeitraum von 56 Tagen wird ein Mindestangebot an Terminen in Höhe von 25% der besetzbaren Stellen freigegeben (ständiges Mindestangebot). Zusätzlich werden weitere Termine am ersten Arbeitstag der Woche für die Öffnungstage der jeweiligen Woche auf Basis der zur Kundenbedienung absehbar verfügbaren Mitarbeitenden freigeschaltet (mittelfristiges Angebot). Und wiederum ergänzend wird das Terminkontingent arbeitstäglich überprüft und gegebenenfalls weitere Termine auf Basis der tatsächlich anwesenden Mitarbeitenden und abgesagter Termine freigeschaltet (operatives Terminangebot). Eine Zählung des zukünftigen Terminangebots ist technisch nicht möglich. Eine Beschränkung von Terminkontingenten für einzelne Dienstleistungen findet nicht statt.

7. Trifft es zu, dass es nicht möglich ist, zwei Dienstleistungen, etwa eine Ummeldung und gleichzeitige Beantragung eines neuen Personalausweises, für einen Termin zu buchen und durchzuführen? Falls ja, weshalb nicht?

Zu 7.:

Nein, das trifft nicht zu. Die Verwaltungsvorschrift zur Einführung eines gesamtstädtischen Monitorings und Steuerungsverfahrens für die Ämter für Bürgerdienste (VV Monitoring und Steuerung) legt im Teil B Nr. 4, Abs. 4 Satz 3 fest, dass in einem Termin bis zu drei Dienstleistungen gebucht werden können.

Berlin, den 10. September 2019

In Vertretung

Sabine Smentek
Senatsverwaltung für Inneres und Sport

S 18-20 790

Terminstände und Wartezeiten bei Bürgerämtern

Frage Nr. 3	Antwort
BA Lichtenberg	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 bis 2016 kein verwertbares Zahlenmaterial, da ZMS nicht vollumfänglich benutzt • 2017 221.881 Kunden 136.167 Kunden mit Termin 25.200 Kunden nicht erschienen • 2018 223.375 Kunden 126.066 Kunden mit Termin 21.772 Kunden nicht erschienen • 2019 149.302 Kunden 84.622 Kunden mit Termin 16.748 Kunden nicht erschienen
BA Pankow ¹	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 189.943 Kunden 106.319 Kunden mit Termin 12.658 Kunden nicht erschienen • 2015 155.371 Kunden 121.201 Kunden mit Termin 16.511 Kunden nicht erschienen • 2016 145.568 Kunden 110.896 Kunden mit Termin 17.857 Kunden nicht erschienen • 2017 195.082 Kunden 132.351 Kunden mit Termin 11.109 Kunden nicht erschienen • 2018 214.650 Kunden 103.842 Kunden mit Termin 10.536 Kunden nicht erschienen • 2019 191.999 Kunden 86.537 Kunden mit Termin 7.771 Kunden nicht erschienen

¹ Es werden seit dem Monat Juni 2016 ausschließlich nicht erschienene Kunden gezählt. Vor Juni 2016 enthalten die Werte ggf. zusätzliche Terminkunden, die vor dem Zustandekommen ihre Termine abgesagt haben, so dass in Werten vor Juni 2016 nicht eindeutig auf nichterschienene Kunden geschlossen werden kann.

BA Spandau ²	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 61.189 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2015 46.341 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2016 36.103 Kunden mit Termin 8.538 Kunden nicht erschienen • 2017 101.241 Kunden mit Termin 9.203 Kunden nicht erschienen • 2018 133.103 Kunden mit Termin 2.761 Kunden nicht erschienen • 2019 79.333 Kunden mit Termin 1493 Kunden nicht erschienen
BA Charlottenburg-Wilmersdorf	<ul style="list-style-type: none"> • ohne Angaben; Angaben beziehen sich in der E-Mail auf Frage Nr. 5
BA Friedrichshain-Kreuzberg ³	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 162.924 Kunden 72.496 Kunden mit Termin 17.399 Kunden nicht erschienen • 2015 121.063 Kunden 76.047 Kunden mit Termin 25.095 Kunden nicht erschienen • 2016 102.965 Kunden 58.821 Kunden mit Termin 14.705 Kunden nicht erschienen • 2017 171.724 Kunden 107.616 Kunden mit Termin 23.675 Kunden nicht erschienen • 2018 169.724 Kunden 106.540 Kunden mit Termin 23.438 Kunden nicht erschienen • 2019 124.563 Kunden 81.261 Kunden mit Termin 20.315 Kunden nicht erschienen

² Die Nichterscheiner/innen können erst ab 1.6.2016 ausgewiesen werden, da dies technisch bedingt im ZMS zuvor nicht separat erhoben worden ist.

³ Daten bis 2016 nicht valide

<p>BA Marzahn-Hellersdorf⁴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 78.762 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2015 87.818 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2016 85.593 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2017 146.116 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2018 135.809 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2019 61.395 Kunden mit Termin 7.674 Kunden nicht erschienen
<p>BA Mitte⁵</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 193.393 Kunden mit Termin 38.121 Kunden nicht erschienen • 2015 170.579 Kunden mit Termin 39.409 Kunden nicht erschienen • 2016 132.658 Kunden mit Termin 29.106 Kunden nicht erschienen • 2017 152.759 Kunden mit Termin 30.454 Kunden nicht erschienen • 2018 156.462 Kunden mit Termin 30.692 Kunden nicht erschienen • 2019 89.268 Kunden mit Termin 19.456 Kunden nicht erschienen
<p>BA Reinickendorf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 47.217 Kunden mit Termin 12.847 Kunden nicht erschienen • 2015 84.172 Kunden mit Termin 28.662 Kunden nicht erschienen • 2016 79.534 Kunden mit Termin 29.152 Kunden nicht erschienen

⁴ Eine Aussage hinsichtlich der in 2014 – 2018 nicht erschienen Terminkunden kann nicht getroffen werden, für 2019 kann festgestellt werden, dass bisher 12,5 % der Termine nicht wahrgenommen worden sind. 2019 sind bisher 12,5 % der Termine nicht wahrgenommen worden.

⁵ Zahlen sind der ZMS Kundenstatistik entnommen. In der ZMS Kundenstatistik werden seit dem Monat Juni 2016 ausschließlich nicht erschienene Kunden gezählt. Vor Juni 2016 enthalten die Werte ggf. zusätzliche Terminkunden, die vor dem Zustandekommen ihre Termine abgesagt haben, so dass in Werten vor Juni 2016 nicht eindeutig auf nicht-erschienene Kunden geschlossen werden kann.

	<ul style="list-style-type: none"> • 2017 97.470 Kunden mit Termin 23.546 Kunden nicht erschienen • 2018 103.272 Kunden mit Termin 27.082 Kunden nicht erschienen • 2019 52.668 Kunden mit Termin 15.189 Kunden nicht erschienen
BA Steglitz-Zehlendorf ⁶	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 31.943 Kunden mit Termin 5.590 Kunden nicht erschienen • 2015 87.568 Kunden mit Termin 15.324 Kunden nicht erschienen • 2016 71.703 Kunden mit Termin 12.548 Kunden nicht erschienen • 2017 98.102 Kunden mit Termin 17.167 Kunden nicht erschienen • 2018 118.208 Kunden mit Termin 20.686 Kunden nicht erschienen • 2019 66.417 Kunden mit Termin 11.622 Kunden nicht erschienen
BA Treptow-Köpenick ⁷	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 40.051 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2015 79.510 Kunden mit Termin ohne Angaben Kunden nicht erschienen • 2016 86.919 Kunden mit Termin 8.137 Kunden nicht erschienen • 2017 111.497 Kunden mit Termin 15.795 Kunden nicht erschienen • 2018 94.268 Kunden mit Termin 12.322 Kunden nicht erschienen • 2019 47.738 Kunden mit Termin 7.270 Kunden nicht erschienen

⁶ Die Anzahl der ausgefallenen Termine erscheint in keiner Statistik, da solche Termine nicht im ZMS gespeichert, sondern am Ende eines Tages im ZMS gelöscht werden. Die Nichterscheinerquote lag in den vergangenen Jahren zwischen 15% und 20% der gesamten Terminzahl. Hier wurde der Mittelwert 17,5% zu Grunde gelegt.

⁷ Angaben zu nicht wahrgenommenen Termin erst ab 06/2016

BA Neukölln	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 72.669 Kunden mit Termin 14.460 nicht wahrgenommen • 2015 70.534 Kunden mit Termin 11.535 nicht wahrgenommen • 2016 101.598 Kunden mit Termin 12.208 nicht wahrgenommen • 2017 129.123 Kunden mit Termin 19.654 nicht wahrgenommen • 2018 131.263 Kunden mit Termin 23.063 nicht wahrgenommen • 2019 (bis 29.08.) 90.172 Kunden mit Termin 23.872 nicht wahrgenommen
BA Tempelhof-Schöneberg	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 114.429 Kunden mit Termin 18.619 nicht wahrgenommen • 2015 102.301 Kunden mit Termin 17.156 nicht wahrgenommen • 2016 105.589 Kunden mit Termin 19.245 nicht wahrgenommen • 2017 128.965 Kunden mit Termin 24.393 nicht wahrgenommen • 2018 151.991 Kunden mit Termin 28.214 nicht wahrgenommen • 2019 (bis 29.08.) 94.564 Kunden mit Termin 19.071 nicht wahrgenommen

Frage Nr. 4	Antwort
BA Lichtenberg ⁸	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 bis 2017 Einzeldienstleistung keine Kennzahl • 2018 Einführung Kennzahl in ZMS; unvollständige Erfassung, da anfängliche Probleme bei der Einführung • 2019 155.191

⁸ Dienstleistungen (nicht revisionssicher)

BA Pankow	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 ohne Angaben • 2015 ohne Angaben • 2016 101.351 • 2017 184.046 • 2018 189.920 • 2019 172.414
BA Spandau ⁹	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 ohne Angaben • 2015 ohne Angaben • 2016 96.120 • 2017 130.497 • 2018 150.426 • 2019 95.216
BA Charlottenburg-Wilmersdorf	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Angaben; Angaben beziehen sich in der E-Mail auf Frage Nr. 5
BA Friedrichshain-Kreuzberg ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 345.400 • 2015 238.433 • 2016 234.276 • 2017 240.323 • 2018 248.493 • 2019 159.693
BA Marzahn-Hellersdorf	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 197.805 • 2015 207.614 • 2016 207.245 • 2017 228.776

⁹ Die Einzeldienstleistungen wurden in Spandau konsequent im ZMS erst ab 2016 erhoben. Vorher waren nur Produktzahlen notwendig.

¹⁰ Eine Statistik zu den Einzeldienstleistungen ab 2014 liegt nicht vor. Auswertung erfolgte aufgrund der in Berlin einheitlich gezählten Mengen der in den Bürgerämtern angebotenen Produkte. Die einzelnen Produkte beinhalten eine Vielzahl von Einzeldienstleistungen.

	<ul style="list-style-type: none"> • 2018 225.726 • 2019 114.815
BA Mitte ¹¹	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 ohne Angaben • 2015 ohne Angaben • 2016 240.978 • 2017 241.321 • 2018 238.435 • 2019 140.879
BA Reinickendorf	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 137.867 • 2015 166.058 • 2016 157.837 • 2017 152.525 • 2018 162.304 • 2019 88199
BA Steglitz-Zehlendorf ¹²	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 205.402 • 2015 184.319 • 2016 182.517 • 2017 175.771 • 2018 193.579 • 2019 108.551
BA Treptow-Köpenick	<ul style="list-style-type: none"> • 2014 92.316 • 2015 161.519 • 2016 157.323

¹¹ Zahlen sind der ZMS Dienstleistungsstatistik entnommen. Regelmäßiges Einpflegen möglichst aller Dienstleistungen (u.a. terminfreie Berlinpassangelegenheiten) erfolgte erst ab 2016.

¹² Eine Statistik über die Anzahl der Dienstleistungen wird nicht geführt, weil die Leistungen des Bürgeramtes nach Produkten (Pass, Ausweis, Melderegisterauskunft etc.) erfasst werden. Die Angaben beziehen sich daher auf die Anzahl der erstellten Produkte.

	<ul style="list-style-type: none"> • 2017 173.928 • 2018 154.636 • 2019 123.501
BA Neukölln	<ul style="list-style-type: none"> • Diese Kennzahl wird in Neukölln nicht erhoben.
BA Tempelhof-Schöneberg	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Erhebung von Einzeldienstleistungen findet nicht statt. Erfahrungsgemäß ist die Anzahl der erbrachten Dienstleistungen leicht größer als die Anzahl der Kundinnen und Kunden.