



Biggest Boob - Oben-Ohne-Demo für Frauenrechte...



Lange Warteschlange im Neuköllner Bürgeramt

Foto: Georg Moritz

Berlins Bürokraten (Teil 3)

Bürgerämter: Viele Worte, keine Taten

Wochenlang warten auf Termin beim Amt – die Situation in den 40 Bürgerämtern ist katastrophal. Wer dort etwas erledigen möchte, braucht Geduld. Teil 3 der Serie über Berlins Bürokratie-Versagen.

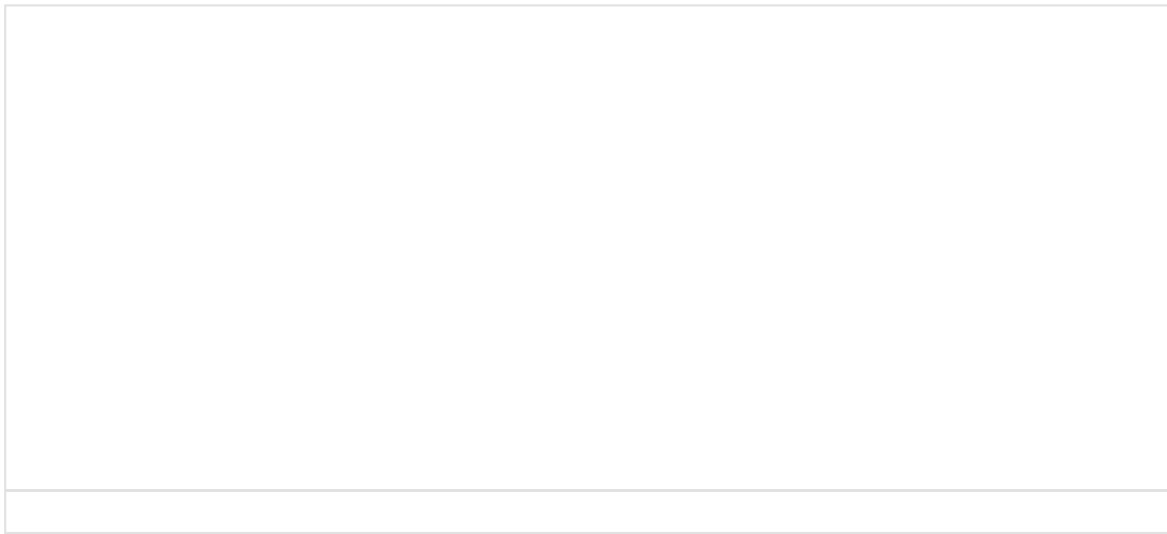
von **Olaf Wedekind**



Bereich: [Berlin](#) >

Themen: [Berlin Aktuell](#) >, [Berlin Topnews](#) >

Ewiges nerviges Warten. Wer sich in Berlin ummelden oder einen neuen Ausweis beantragen will, braucht vor allem eins: Geduld!



Die Situation in den 40 Bürgerämtern ist katastrophal. Wartenummern sind so knapp, dass sie schon für fünf bis 20 Euro je Exemplar gehandelt wurden. Termine gibt es nur noch telefonisch oder bei persönlicher Vorstellung. Der Online-Service bietet für die nächsten drei Monate aktuell keine mehr.

„Das ist absurd und niemandem zumutbar“, ärgert sich der SPD-Abgeordnete Joschka Langenbrinck (30), der die Zustände in den Bürgerämtern seit Monaten beanstandet. „Es kann nicht sein, dass über einen so langen Zeitraum online nichts mehr zu machen ist.“

Was ist da los, warum funktioniert Berlin ausgerechnet dann nicht, wenn es um den Bürgerservice geht?

Die Probleme scheinen hausgemacht: Die Stadt wächst. In den letzten drei Jahren gab es jeweils rund 40.000 Zuzüge. Doch in Anlaufstellen für die Berliner wurden nicht mehr Stellen geschaffen, sondern zwischen 2011 und 2013 sogar 56 abgebaut. Das war fast jede zehnte!

Die Folge: Bürgerämter mussten wegen Personalnot schließen. Andere boten wie in Neukölln Extratermine, wurden regelrecht überrannt – 317.000 Anliegen wurden im letzten Jahr abgearbeitet, fast so viele, wie der Bezirk Einwohner hat.

Neukölln und Lichtenberg waren lange Zeit die einzigen Bezirke, in denen Notfallkunden, also Berliner ohne Terminreservierung, etwa zur Ausweisverlängerung, angenommen wurden.

Besserung brachten auch die 31 zusätzlichen Stellen für die Bürgerämter nicht, die der Senat 2014 bewilligt hatte. Die Besetzung zog sich hin, weil sich kaum Bewerber fanden. Grund: Die Jobs waren auf zwei Jahre befristet. Viel zu spät wurde die Befristung aufgehoben.

2016 soll es endlich schneller vorgehen. Am Donnerstag soll der Dringlichkeitsantrag mit einem Zwölfpunkteplan im Abgeordnetenhaus verabschiedet werden.

Wichtigste Neuerungen: Online-Termine sollen über ein halbes Jahr buchbar sein, die Bezirke erhalten weitere 36 Kräfte, die Öffnungszeiten sollen in die Abendstunden und auf die Wochenenden ausgedehnt werden, der Personalabbau wird gestoppt. Der illegale Handel mit Terminen soll gesetzlich unterbunden werden.

Hamburg schafft 30.000 Termine im Monat

Hamburg hat 20 Kundenzentren mit rund 200 Mitarbeitern für knapp 1,8 Millionen Einwohner. In Berlin arbeiten nahezu dreimal so viele Mitarbeiter (580 Stellen) in 40 Bürgerämtern für 3,5 Millionen Einwohner.

Trotzdem klappt's in Hamburg deutlich besser: Wer seinen Ausweis verlängern lassen will, hat Dienstag noch einen Termin für den morgigen Donnerstag bekommen. An neun weiteren Dezember-Tagen sind Beratungen möglich, in Berlin ist erst nach März 2016 wieder etwas frei.

Nix geht mehr in unserer Stadt: Bürokraten, uns reicht's!

Berlins Bürokraten (Teil 2)

**S-Bahn: Witz-
Ausschreibung, Millionen-
Kosten**

Berlins Bürokraten (Teil 3)

**Bürgerämter: Viele Worte,
keine Taten**

Berlins Bürokraten (Teil 4)

**BER geht sowieso als
Pleite-Flughafen in die
Geschichte ein**

Allerdings kann es in Stoßzeiten auch an der Alster mal zu Wartezeiten kommen. Etwa vor den Ferien, wenn Ausweise verlängert werden müssen. „Für bestimmte Dienstleistungen betragen sie derzeit bis zu sechs Wochen“, sagte eine Sprecherin. „Dann haben die Hamburger aber die Möglichkeit, ohne Termin ins Zentrum zu kommen und können dann meistens nach kurzer Wartezeit ihre Sachen erledigen.“

Die Kundenzentren schaffen bis zu 30.000 Termine im Monat. Was sie anders machen? Die Sprecherin ratlos: „Vielleicht sind wir besser organisiert.“

B.Z. Video

Aktuelle Videos

