

## Antrag

Fraktion der SPD

Ursprung:  
Antrag, Fraktion der SPD  
Mitzeichnungen:

Beratungsfolge:  
30.10.2019 BVV

BVV/027/VIII

### Betreff: Bei Terminfehlbuchungen einen Ausweichtermin für den gleichen Tag ermöglichen

#### Die BVV möge beschließen:

Das Bezirksamt Pankow wird ersucht, künftig bei Bürger\*innen, bei denen es zu einer Terminfehlbuchung kommt, das heißt ein bestätigter Termin im Bürgeramt, der weder aufgerufen wird noch sich im System befindet, einen sofortigen Ersatztermin am selben Tag zu ermöglichen. Auf Wunsch der Bürger\*in kann eine Terminvergabe an einem anderen Tag erfolgen.

Berlin, den 22.10.2019

Einreicher: Fraktion der SPD  
BV Annette Unger, BV Roland Schröder

Begründung siehe Rückseite

#### Abstimmungsergebnis:

\_\_\_\_\_ beschlossen  
\_\_\_\_\_ beschlossen mit Änderung  
\_\_\_\_\_ abgelehnt  
\_\_\_\_\_ zurückgezogen

#### Abstimmungsverhalten:

\_\_\_\_\_ einstimmig  
\_\_\_\_\_ mehrheitlich  
\_\_\_\_\_ Ja-Stimmen  
\_\_\_\_\_ Gegenstimmen  
\_\_\_\_\_ Enthaltungen

federführend

\_\_\_\_\_ überwiesen in den Ausschuss für  
\_\_\_\_\_ mitberatend in den Ausschuss für  
\_\_\_\_\_ sowie in den Ausschuss für

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Begründung:**

Immer wieder kommt es im Online- Terminvergabesystem der Bürgerämter zu „verschwundenen Terminen“. Das bedeutet der/die Bürger\*in kommt mit Nummer und Bestätigung ins Amt, wird aber nicht aufgerufen und ist dementsprechend gar nicht als Terminkunde gebucht.

Auf Nachfrage bei der zuständigen Staatssekretärin wurde das Problem der „verschwundenen“ Termine als ein bekanntes benannt. Jedoch liegt nicht, wie häufig angenommen, eine echte Terminfehlbuchung vor. Es handelt sich vielmehr um die falsche Anwendung des Terminsystems vor Ort durch Mitarbeiter\*innen. Das Problem ist, dass einige Mitarbeiter\*innen Terminkunden fälschlicherweise aufgerufen haben, obwohl diese noch nicht vor Ort waren. Nach dem Bemerkten dieses Fehlers wurde der Terminvorgang nicht korrekt geschlossen. Diese Termine wurden dadurch aus dem System gelöscht und wenn die Kunden dann pünktlich kamen, war der Termin nicht mehr zu finden.

Nach Aussagen der zuständigen Senatsverwaltung wurden die Bezirke auf den korrekten Umgang hingewiesen.

Dementsprechend liegt es an den Mitarbeiter\*innen des Amtes, diese Fehlbuchungen, durch korrektes Handling, zu vermeiden. Da Bürger\*innen oft länger auf einen Termin warten müssen, ist es nicht hinzunehmen, dass diesen durch die Fehler der Mitarbeiter\*innen Nachteile entstehen.