

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

13.03.2026
90223 - 1595 / 1521
Janina.Rudolph@
senatskanzlei.berlin.de
Ulf.Luedeke@
senatskanzlei.berlin.de

BezPHPW 0176 F

An die
Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung
sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft
über
den Vorsitzenden des Hauptausschusses
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin
über
Senatskanzlei - G Sen -

Bürgerämter - Termine Bürgeramt und Springerpool

rote Nummer/n: entfällt

Vorgang: 33. Sitzung des Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses vom 09.04.2025

Ansätze: entfällt

Gesamtausgaben: entfällt

Der Unterausschuss Bezirke, Personal und Verwaltung sowie Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses hat in seiner oben bezeichneten Sitzung Folgendes beschlossen:

1. „Die Senatskanzlei wird gebeten, dem UA BezPHPW eine Übersicht vorzulegen, wie viele Bürgeramtstermine die einzelnen Bezirke zur Verfügung stellen und wie viele Termine dann tatsächlich wahrgenommen werden.“

2. „Die Senatskanzlei wird gebeten, dem UA BezPHPW im 1. Quartal 2026 einen Auswertungs- und Erfahrungsbericht zur Nutzung des Springerpools Bürgerämter im Jahr 2025 vorzulegen.“

Beschlussvorschlag:

Der Bericht wird zur Kenntnis genommen.

Hierzu wird berichtet:

Zu 1: Bürgeramtstermine

In den Jahren 2023 bis 2025 entwickelten sich die Buchungszahlen von Bürgeramtsterminen durchwegs sehr positiv. Im Jahr 2023 wurden insgesamt 1.670.013 Termine gebucht. Im Jahr 2024 wurden die Buchungszahlen um 1,5 Prozent auf 1.694.305 Termine gesteigert. Im Jahr 2025 betrug die Steigerungsrate zum Vorjahr sogar 9,0 Prozent - auf insgesamt 1.846.311 Terminbuchungen.

Die Verteilung der Terminbuchungen auf die Bezirke wird in der folgenden Tabelle dargestellt:

Anzahl der Terminbuchungen			
Bezirk	2023	2024	2025
Mitte	190.004	178.455	207.667
Friedrichshain-Kreuzberg	122.203	114.584	117.108
Pankow	119.920	133.825	165.909
Charlottenburg-Wilmersdorf	108.803	179.629	67.435
Spandau	72.568	64.122	88.089
Steglitz-Zehlendorf	121.051	144.115	151.458
Tempelhof-Schöneberg	231.249	201.104	83.362
Neukölln	189.592	174.717	203.797
Treptow-Köpenick	115.912	26.657	167.033
Marzahn-Hellersdorf	114.161	99.859	102.867
Lichtenberg	153.344	166.981	177.028
Reinickendorf	131.206	110.257	114.558
Berlin Gesamt	1.670.013	1.694.305	1.846.311

Der Anteil der Nichterscheiner bezieht sich auf den Anteil der Kundinnen und Kunden, die nicht zum gebuchten Termin erschienen. Dies waren im Jahr 2023 insgesamt 277.658 Kundinnen und Kunden. Durch eine veränderte Systematik der Buchungsbestätigung (doppelte Terminzusage im Buchungsprogramm ZMS) wurde die Zahl im Jahr 2024 um 14,2 Prozent auf 238.195 Nichterscheiner reduziert. Im Jahr 2025 gelang eine weitere Reduzierung der Nichterscheiner um 6,2 Prozent auf 233.402 Kundinnen und Kunden.

Die Verteilung der Nichterscheinenden auf die Bezirke wird in den folgenden Tabellen dargelegt:

Nichterscheiner (von Kundinnen und Kunden gesamt)			
- in absoluten Zahlen -			
Bezirk	2023	2024	2025
Mitte	36.469	31.233	23.563
Friedrichshain-Kreuzberg	26.837	23.003	17.923
Pankow	18.951	20.115	18.917
Charlottenburg-Wilmersdorf	12.528	12.113	10.939
Spandau	10.885	11.208	13.476
Steglitz-Zehlendorf	22.442	20.975	23.620
Tempelhof-Schöneberg	33.576	28.299	24.277
Neukölln	40.676	32.250	34.097
Treptow-Köpenick	17.044	17.007	20.806
Marzahn-Hellersdorf	14.787	15.472	13.599
Lichtenberg	22.642	10.149	8.051
Reinickendorf	20.821	16.371	14.134
Berlin Gesamt	277.658	238.195	223.402

Nichterscheiner (von Kundinnen und Kunden gesamt)			
- in Prozent -			
Bezirk	2023	2024	2025
Mitte	14,2	11,3	7,9
Friedrichshain-Kreuzberg	16,1	14,1	13,1
Pankow	13,7	13,3	10,2
Charlottenburg-Wilmersdorf	7,4	6,9	6,3
Spandau	11,2	11,2	12,1
Steglitz-Zehlendorf	14,7	12,7	14,1
Tempelhof-Schöneberg	13,6	13,0	12,1
Neukölln	18,5	16,1	16,4
Treptow-Köpenick	13,4	11,7	11,0
Marzahn-Hellersdorf	10,8	12,9	10,2
Lichtenberg	10,5	4,6	3,6
Reinickendorf	17,4	15,0	10,7
Berlin Gesamt	12,8 %	10,2 %	9,2 %

Zu 2: Springerpool

Die Einsätze der Mitarbeiter im Springerpool, aufgehängt im Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten, werden tag-genau erfasst. Dabei wird unterschieden zwischen produktiven Einsätzen und Einsätzen zur Ausbildung sowie Einarbeitung. Im Jahr 2025 gab es insgesamt 2.578 produktive Tageseinsätze und 714 Einarbeitungseinsätze.

Damit konnten die Öffnungszeiten in den Bürgerämtern und die gebuchten Termine abgesichert werden. Während der produktiven Einsätze wurden insgesamt 51.066 Dienstleistungen erbracht.

Hinzu kommen 10.144 Dienstleistungen, die während der Ausbildung / Einarbeitung erbracht wurden.

Die folgende Tabelle zeigt die Verteilung der produktiven Einsätze auf die Bezirke.

Produktive Einsätze im Jahr 2025	
Mitte	211
Friedrichshain - Kreuzberg	100
Pankow	200
Charlottenburg-Wilmersdorf	627
Spandau	715
Steglitz-Zehlendorf	268
Reinickendorf	457
Gesamt	2578

Die folgende zeigt die Einsätze zur Einarbeitung der neuen Mitarbeiter im Springerpool.

Einarbeitungseinsätze im Jahr 2025	
Friedrichshain - Kreuzberg	243
Pankow	127
Charlottenburg-Wilmersdorf	80
Spandau	52
Tempelhof-Schöneberg	19
Lichtenberg	80
Reinickendorf	113
Gesamt pro Monat	714

Die Einsätze der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Springerpool in den Bürgerämtern werden durchweg positiv bewertet. Die Planungssicherheit wird erhöht und es können mehr Termine zur Buchung freigegeben werden. Dadurch hat sich auch die Terminlage in den Bürgerämtern spürbar verbessert. Zudem bekommen die Mitarbeiter des Springerpools durch die rotierenden Einsätze neue Impulse und Erfahrungswerte aus anderen Standorten in die Bürgeramtsteams. Dadurch können Abläufe und Strukturen mit einem anderen Blick bewertet und auch angepasst werden. Darüber hinaus sind positive Effekte auf das Arbeitsklima zu verzeichnen.

Der Senat bewertet den Einsatz des Springerpools in den Berliner Bürgerämtern und auch die Koordination der Leitstelle des Springerpools im LABO sehr positiv und plant, den Springerpool auch weiterhin für die bezirklichen Bürgerämter zur Verfügung zu stellen.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO