

## Beschluss der KDV Neukölln vom 25.4.2015

Der Landesparteitag der SPD Berlin möge beschließen:

### Bürgerämter personell besser ausstatten und Terminbindung aufheben



KREIS NEUKÖLLN

Wir fordern

1. alle Bezirksämter Berlins auf, mindestens an einem Bürgeramts-Standort Kund\*innen ohne vorherige Terminvergabe zu bedienen (sog. Spontankund\*innen) und dies auch so in ihren Informationsmaterialien auszuschreiben.
2. alle Bezirksämter Berlins auf, daraufhin zu wirken, dass kein\*e Kund\*in an Bürgerämter anderer Bezirke verwiesen wird, die bereits heute Spontankund\*innen bedienen.
3. die SPD-Fraktion im Abgeordnetenhaus und den Senat auf, eine weitere personelle Verstärkung der Bürgerämter zu beschließen, um die Kapazitäten der Bürgerämter ausbauen zu können und so schneller und effizienter Kund\*innen bedienen zu können.

### Begründung:

Die Situation der Berliner Bürgerämter ist besorgniserregend. In 10 von 12 Bezirken werden Kund\*innen offiziell nur mit Termin bedient. Allerdings ist eine zeitnahe Terminvergabe oftmals aufgrund mangelnder personeller Ausstattung nicht möglich, so dass wichtige Anliegen wie Anmeldung des Wohnortes, Reisepassausstellung u.v.m. nicht zeitnah erfolgen können, was teils zu erheblichen Schwierigkeiten und Ärger bei den Betroffenen führen kann. Grundsätzlich halten wir es daher für nötig, die personelle Ausstattung der Bürgerämter insgesamt zu erhöhen.

Die Situation wird durch ausschließliche Bedienung mit vorherigem Termin führt zu einem unangenehmen Nebeneffekt. Um die zu langen Wartezeiten zu umgehen, entschließen sich viele Bürger\*innen die Bürgerämter jener Bezirke aufzusuchen, die diese obligatorische Terminbindung nicht haben: Lichtenberg und Neukölln. Noch verschärft wird die Situation, wenn die Angestellten der Bürgerämter den Kund\*innen den Hinweis geben, in diese beiden Bezirke zu fahren, um ihnen so vermeintlich zu helfen. Dies führt beispielsweise in Neukölln zu einem dramatischen Anstieg der Besucher\*innen in den Neuköllner Bürgerämtern, der nicht durch die Sachbearbeiter\*innen bewältigt werden kann. Aus dieser scheinbaren Ablehnung von amtlicher Seite erwächst bei vielen Menschen Frust und Wut, der sich teils in Gewalt niederschlägt, so dass inzwischen die Sicherheit der Angestellten in den Bürgerämtern nicht mehr vollständig gewährleistet werden kann. Es ist daher dringend notwendig, dass alle Bezirke und der Senat sich dieses Problems annehmen. Die Lösung kann nur darin bestehen, die Qualität der Bürgerämter wieder zu erhöhen, in dem das Personal aufgestockt wird und **alle** Bezirke Kund\*innen ohne vorherige Terminvergabe bedienen.