Berlin

Schneller zum Termin

[22.05.2026] In der Bundeshauptstadt konnte – nicht zuletzt dank Digitalisierung – das 14-Tage-Ziel bei den Bürgerämtern erreicht werden: Demnach hat rechnerisch jede Person, die binnen zwei Wochen einen Termin buchen wollte, auch einen bekommen.

Die Berliner Bürgerämter haben erstmals die Vorgaben des Projekts „14-Tage-Ziel“ erreicht. Wie die Senatskanzlei der Bundeshauptstadt berichtet, hat demnach rechnerisch jede Person, die binnen 14 Tagen einen Termin buchen wollte, auch einen Termin bekommen. In vielen Fällen könnten Bürgerinnen und Bürger auch kurzfristigere Termine in den Bürgerämtern erhalten, oft bereits am gleichen oder am nächsten Tag.

Bereits seit zwei Jahren ist nach Angaben der Senatskanzlei eine positive Entwicklung bei den Bürgeramtsterminen auch im Alltag spürbar. Die Quote der innerhalb von 14 Tagen realisierten Terminwünsche lag im März 2023 bei 48,5 Prozent, im März 2024 bei 58,2 Prozent und im März 2025 bei 74,0 Prozent. Im März 2026 sei nun erstmals die 100-Prozent-Marke erreicht worden.

Der Berliner Senat hat die Entwicklung mit einer Reihe von Maßnahmen ermöglicht, heißt es in der Pressemeldung weiter. So seien unter anderem 100 neue Stellen in den Berliner Bürgerämtern geschaffen worden. Außerdem seien bislang vier neue Bürgeramtsstandorte eröffnet worden. Ein Springerpool sorge dafür, dass kurzfristige Vakanzen in den Bürgerämtern ausgeglichen werden können. Zudem seien mittlerweile mehr als 460 Behördendienstleistungen digital verfügbar. Bestimmte Dienstleistungen könnten seit 2025 ohne Termin unkompliziert in den Bürgerämtern erledigt werden.

Der Regierende Bürgermeister von Berlin, Kai Wegner, kommentiert: „Der Senat hat versprochen, dass die Berlinerinnen und Berliner wieder ohne Probleme einen Bürgeramtstermin bekommen können. Und wir haben Wort gehalten: Jeder, der binnen 14 Tagen einen Termin beim Bürgeramt möchte, bekommt nun auch einen. Tatsächlich gibt es inzwischen meist schon am gleichen Tag einen Termin im Bürgeramt. Darüber hinaus kann man viele Dienstleistungen wie die Wohnsitzan- oder -ummeldung digital erledigen. Denn das ist unser Ziel: ein moderner und digitaler Service für alle Berlinerinnen und Berliner.“

Matthias Hundt, Chief Digital Officer und Staatssekretär für Digitalisierung und Verwaltungsmodernisierung, ergänzt: „Funktionierende Bürgerämter sind entscheidend für das Vertrauen der Berlinerinnen und Berliner in eine leistungsfähige Verwaltung. Dass Termine in den Bürgerämtern inzwischen innerhalb von 14 Tagen verfügbar sind und vielfach sogar deutlich schneller angeboten werden können, ist das Ergebnis einer engen Zusammenarbeit zwischen Senat, Bezirken und nachgeordneten Behörden und der Digitalisierung von Bürgerdienstleistungen.“

(ba)

Stichwörter: Bürgerservice, Berlin, Bürgeramt, Terminmanagement