

Mitteilung des Senats vom 14. September 2004

Bürgerservice in den Stadtteilen

Die Fraktionen der SPD und der CDU haben unter Drucksache 16/118 S eine Große Anfrage zu obigem Thema an den Senat gerichtet.

Der Senat beantwortet die vorgenannte Große Anfrage wie folgt:

1. Sind inzwischen in allen Ortsämtern die Personalressourcen für die Beiratsbetreuung und die Verwaltungsdienstleistungen getrennt?

Mit dem Neuzuschnitt der Produktgruppen für den Produktgruppenhaushalt 2004/2005 wurde die in diesem Bereich bisher nach Dienststellen und nicht nach Fachaufgaben gegliederte Produktgruppenstruktur neu geordnet. Die Aufgaben werden nunmehr über die beiden neu eingerichteten Produktgruppen „Stadtteilmanagement“ und „Bürgerservice in den Stadtteilen“ gesteuert. Im Rahmen dieser Neustrukturierung wurden auch die Personalressourcen getrennt.

2. Welche Verwaltungsdienstleistungen werden in welchen Ortsämtern angeboten?
3. Wie viel Personal wird dort für welche Aufgaben eingesetzt?

Insgesamt ist Personal im Umfang von 46,44 Vollzeitäquivalenten in den Ortsämtern mit Bürgerserviceleistungen betraut. Neben dem melderechtlichen Aufgabenkreis und Beglaubigungen, die von allen Ortsämtern wahrgenommen werden, bieten die meisten Ortsämter zusätzlich die Antragsannahme für Wohngeld und Wohnberechtigungsscheine, teilweise auch für Fischereischeine an.

Im Einzelnen ergeben sich die Aufgaben aus der folgenden Tabelle:

Tabelle 1: Bürgerserviceleistungen und Personalvolumen der Ortsämter

Standort	Bürgerserviceleistungen (neben melderechtlichen Angelegenheiten und Beglaubigungen)	Personal (in Vollzeit- äquivalenten, ohne Altersteilzeit- freistellungsphase) Stand 01.09.2004
Blumenthal	<ul style="list-style-type: none">• Gewerbeangelegenheiten für natürliche Personen• Wohnberechtigungsscheine• Wohngeld und Fischereischeine (Antragsannahme)	3,00
Burglesum	<ul style="list-style-type: none">• Gewerbeangelegenheiten für natürliche Personen• Wohnberechtigungsscheine• Wohngeld und Fischereischeine (Antragsannahme)	4,56
Hemelingen	<ul style="list-style-type: none">• Wohnberechtigungsscheine• Wohngeld und Fischereischeine (Antragsannahme)	5,70

Standort	Bürgerserviceleistungen (neben melderechtlichen Angelegenheiten und Beglaubigungen)	Personal (in Vollzeit- äquivalenten, ohne Altersteilzeit- freistellungsphase) Stand 01.09.2004
BSC-Horn-Lehe	<ul style="list-style-type: none"> • Kfz-Angebot (Änderungen ohne Halterwechsel, Wunschkennzeichen) • Wohnberechtigungsscheine • Wohngeld und Fischereischeine (Antragsannahme) 	10,78
Huchting	<ul style="list-style-type: none"> • Wohnberechtigungsscheine • Wohngeld (Antragsannahme) 	1,5 (zurzeit in die Meldestelle Neustadt/Woltmershausen integriert)
Neustadt/ Woltmershausen	<ul style="list-style-type: none"> • Wohnberechtigungsscheine (nur für Huchting und Obervieland) • Wohngeld (Antragsannahme) 	3,5
Obervieland	<ul style="list-style-type: none"> • Wohngeld und Wohnberechtigungsscheine (Antragsannahme) 	3
Osterholz	<ul style="list-style-type: none"> • Fischereischeine (Antragsannahme) 	4
Vege sack	<ul style="list-style-type: none"> • Wohnberechtigungsscheine • Wohngeld und Fischereischeine (Antragsannahme) 	4,7
West	Nur Meldeangelegenheiten und Beglaubigungen	5,7
Summe		46,44

4. Welche Planungen verfolgt der Senat für die Wahrnehmung von Verwaltungsdienstleistungen in welchen Ortsämtern?

Im Rahmen der am 19. Juni 2001 beschlossenen Novellierung des Ortsgesetzes über Beiräte und Ortsämter hat die Stadtbürgerschaft den Senat gebeten, Aufgaben und Ressourcen der Ortsämter neu zu ordnen und nach den Fachbereichen „Verwaltungsdienstleistungen“ und „Stadtteilmanagement“ zu differenzieren. Dieser Linie folgend ist in der Vereinbarung zur Zusammenarbeit in einer Regierungskoalition für die 16. Wahlperiode der Bremischen Bürgerschaft zur Optimierung der Verwaltungsdienstleistungen vorgesehen, dass „die bisherigen Ortsämter sich stärker auf die Betreuung der Beiräte und bürgerschaftlichen Engagements sowie auf das Stadtteilmanagement konzentrieren“.

Nach dem am 22. Oktober 2002 vom Senat beschlossenen Rahmenkonzept „Lokale Dienstleistungszentren“ sollen die Ortsämter vorrangig als Serviceverwaltung für die Beiräte weiterentwickelt und die Bürgerserviceleistungen weder organisatorisch noch räumlich an die Ortsämter gebunden werden. In der Mitteilung des Senats auf die Große Anfrage „Bürgernahe Verwaltung“ (Drs. 15/634 S) ist dazu weiter ausgeführt: „Dieser Strukturwandel soll einhergehen mit einer Auflösung der seit Jahrzehnten bestehenden Kleinzelligkeit, um die vorhandenen Ressourcen besser ausnutzen zu können. Veränderungen in den Lebensgewohnheiten und im Mobilitätsverhalten der Bevölkerung haben dazu geführt, dass die Nachfrage nach Dienstleistungen sich an anderen Orten vollzieht, als die Teilhabe an der lokalen politischen Willensbildung. Damit wäre die Doppelfunktion der Ortsämter (Unterstützung lokaler politischer Prozesse und Verwaltungsdienstleistungen) nur bedingt zukunftsfähig.“

Mit Einführung der beiden neuen Produktgruppen „Bürgerservice in den Stadtteilen“ und „Stadtteilmanagement“ wurden inzwischen die haushaltsmäßigen Voraussetzungen für eine selbständige Aufgabenwahrnehmung beider Bereiche geschaffen (vergleiche Antwort zu Frage 1).

Die Auswahl von BSC-Standorten soll sich in räumlicher Hinsicht an folgenden Kriterien orientieren:

- Nähe zu anderen privaten und öffentlichen Dienstleistern (z. B. Einzelhandel, Banken),
- Kooperationsmöglichkeit mit anderen Dienstleistern (gemeinsame Infrastruktur, Publikumsaufkommen/Kundenströme),
- gute Verkehrsanbindung (ÖPNV, Parkplatzsituation).

Nach den Festlegungen der geltenden Koalitionsvereinbarung soll der Aufbau weiterer BSC kostenneutral erfolgen. Zur Einhaltung dieser politischen Maßgabe hat der Senat im Rahmen der Haushaltsberatungen am 4. November 2003 beschlossen, „eine Anpassung der BSC-Struktur unter Berücksichtigung veränderter Rahmenbedingungen einschließlich Überprüfung der Standorte vorzubereiten“.

Der Senator für Inneres und Sport ist gegenwärtig dabei, diese Standortüberprüfung durchzuführen.

Leitlinie für die Entwicklung der künftigen BSC-Struktur ist die qualitative Verbesserung des Angebots und des Services, wie sie nach den Erfahrungen und ersten Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung im BSC-Mitte bereits weitgehend und mit hervorragender Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern realisiert werden konnte.

Die Verbesserung der Angebots- und Servicequalität bedeutet,

- eine Vielzahl verschiedener Verwaltungsdienstleistungen (Lebenslagenprinzip) unter einem Dach und aus einer Hand,
- bei freundlicher und kompetenter Bedienung und minimalem Aufwand für die Bürgerinnen und Bürger,
- guter zeitlicher Erreichbarkeit (erweiterten Öffnungszeiten, Terminvergabe),
- guter räumlicher Erreichbarkeit (ÖPNV, Parkplatzsituation) und
- einem modernen Erscheinungsbild (transparenten, modernen Räumlichkeiten)

bereitzuhalten.

Um diesen Qualitätsstandard unter den gegebenen finanziellen und personellen Rahmenbedingungen an mehreren Standorten verlässlich und dauerhaft gewährleisten zu können, ist die Bildung größerer und leistungsstarker BSC-Einheiten erforderlich. Nach den vorläufigen Feststellungen der Standortüberprüfung wird erkennbar, dass ein modernes und qualitativ hochwertiges Dienstleistungsangebot nach dem Vorbild des BSC-Mitte mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen, insbesondere den vorhandenen Personalressourcen, ohne Einschränkung dieser angestrebten Angebots- und Servicequalität nicht für die im Rahmenkonzept ursprünglich vorgesehene Anzahl der Standorte realisierbar sein wird. Gemeinsam mit den zuständigen Ressorts und politischen Gremien ist diese standortbezogene Planung unter den vorgenannten Prämissen schnellstmöglich abzuschließen.

5. Wie sind nach einem Jahr Echtbetrieb die Erfahrungen mit den bestehenden BSC?
6. Wie sieht die vereinbarte wissenschaftliche Begleitung der Pilotphase des BSC-Mitte aus? Welche Ergebnisse liegen bereits vor?

Das BSC-Mitte und das BSC-Horn-Lehe befinden sich seit Dezember 2002 in Betrieb. Ergänzt werden diese Angebote durch besondere zielgruppenspezifische Agenturangebote, nämlich das LernOffice im Aus- und Fortbildungszentrum des Senators für Finanzen sowie die in Zusammenarbeit und mit Unterstützung der Universität in Trägerschaft des Stadtamtes entstandene Einrichtung „bremen service universität“ (vergleiche Antwort zu Frage 12). Das für Bremen-Nord in Vegesack geplante BSC konnte seinen Betrieb wegen der aktuellen Überlegungen zur Stadtentwicklung im Zusammenhang mit dem Erwerb des ehemaligen Kramerkaufhauses durch die Bremer Investitionsgesellschaft mbH, infolgedessen die ursprünglichen Standortplanungen für das ehemalige Hartmannstiftgebäude revidiert worden sind, noch nicht aufnehmen.

Für den Pilotbetrieb des BSC-Mitte erfolgt eine wissenschaftliche Begleitung, deren erste Ergebnisse inzwischen vorliegen und hier beispielhaft vorgestellt werden sollen.

Im Fokus der Untersuchung steht neben den Öffnungszeiten, hier vor allem der im Bereich allgemeiner Verwaltungsdienstleistungen besonders hervorzuhebenden Samstagsöffnung, auch die angebotene Dienstleistungspalette. Das im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung aufgenommene Beteiligungsverfahren orientiert sich an den neuesten wissenschaftlichen Standards der empirischen Forschung. In zwei ganztägigen Bürger/-innenworkshops diskutierten und begutachteten nach wissenschaftlichen Kriterien ausgewählte Bürgerinnen und Bürger unter professioneller Moderation und fachlicher Beratung die Angebots- und Servicequalität des BSC-Mitte.

Die Ergebnisse der beiden Bürger/-innenworkshops wurden durch die wissenschaftliche Leitung in dem als Anlage beigefügten Bürger/-innen-Gutachten zusammengestellt und lassen sich auszugsweise im Wesentlichen wie folgt benennen:

- „1. Das BSC-Mitte ist als eine grundlegende Neuerung der örtlichen Verwaltungsorganisation zu bewerten und zu begrüßen. Die damit verbundene Dienstleistungsfunktion aus einer Hand trifft – teils aus eigener Erfahrung, teils aus eigenen Erwartungen gegenüber einer bürgerfreundlichen Verwaltung – einhellig auf Zustimmung. . . .
2. Im Ausgangspunkt wird die Einrichtung weiterer BSC in Bremen begrüßt. Diese soll flächendeckend – im Sinne von Erreichbarkeit für die Bürger/-innen – erfolgen. . . .
4. Die Öffnungszeiten des BSC-Mitte sind im Prinzip als bürger/-innenfreundlich zu beurteilen. Eine Reduktion der Öffnungszeiten oder eine Schließung am Samstag wird einhellig nicht befürwortet. Dagegen wird – mehrheitlich – empfohlen, zusätzlich zu den bisherigen Öffnungszeiten auch den Mittwochnachmittag zu öffnen. . . .
5. Befürwortet wird – mit großer Mehrheit – eine Ausweitung des Dienstleistungsspektrums des BSC. Diese Empfehlung bezieht sich teilweise auf behördliche Dienstleistungen (wie Polizei, Ausländerbehörde, Jugendamt, Arbeitsamt, Sozialamt, Versorgungsamt, Gleichstellungsfragen), teilweise aber auch auf nichtbehördliche Dienstleistungen (wie BSAG, SWB, Kirche, Post, Bank, Sparkasse, NGO). . . .“

Die Ergebnisse des Bürger/-innen-Gutachtens werden nunmehr im Rahmen eines Mediationsverfahrens zwischen den Beteiligten (Amtsleitung/Personalvertretung/Bürgerinnen und Bürger) mit dem Ziel, ein von allen getragenes, finanzierbares Ergebnis herbeizuführen, erörtert und abgestimmt.

Nach den vorliegenden Ergebnissen der wissenschaftlichen Begleitung lässt sich feststellen, dass das BSC-Mitte offenbar den veränderten Erwartungen der Bevölkerung an die Angebots- und Servicequalität öffentlicher Dienstleistungen überwiegend gerecht wird. Dies zeigt sich auch in dem beständig gestiegenen und weiter zunehmenden Publikumsaufkommen. Mittlerweile erledigen 35 bis 40 % der Bremerinnen und Bremer ihre Melde- sowie Pass- und Ausweisangelegenheiten im BSC-Mitte. Das BSC-Mitte hat an den langen Öffnungstagen durchschnittlich etwa 800 bis 1.000 persönliche und telefonische Kontakte. Es zeichnet sich ab, dass das BSC-Mitte bereits kurzfristig an seine Kapazitätsgrenzen gelangen wird bzw. zeitweise bereits gelangt ist und zusätzliche Publikumsströme ohne Anmietung weiterer Flächen und zusätzliche Personalausstattung nicht mehr aufnehmen kann.

Mit dem BSC-Mitte ist es gelungen, wesentliche Ziele der Verwaltungsreform im Bereich der Schaffung neuer Vertriebsstrukturen für öffentliche Dienstleistungen umzusetzen. So konnte das vormals in erster Linie nach verwaltungsinternen und einzelfachlichen Gesichtspunkten aufgesplitterte und kleinteilige Angebot durch eine erweiterte und ressortübergreifende Dienstleistungspalette deutlich verbreitert werden.

Folgende Dienstleistungen können im BSC-Mitte in Anspruch genommen werden:

- Meldeangelegenheiten,
- Pässe und Ausweise,
- Führungszeugnisse,
- Besuchserlaubnisse für ausländische Gäste,
- Beglaubigungen,
- Gewerbeangelegenheiten,
- Fischereischeine,
- Lohnsteuerkarten,
- Haushalts- und Lebensbescheinigungen,
- Kfz-Angelegenheiten,
- Fahrerlaubnisse,
- Wohngeld (Antragsannahme),
- Wohnberechtigungsscheine (Antragsannahme),
- Erziehungsgeld (Antragsannahme).

Die Bürgerinnen und Bürger können ihren aus einer veränderten Lebenslage, wie z. B. im Falle eines Wohnungswechsels, resultierenden verschiedenen Meldeverpflichtungen (Wohnungsanmeldung, Änderung der Anschrift im Reisepass, Personalausweis, Kfz-Schein, . . .) nunmehr in einer Verwaltungseinrichtung nachkommen, ohne wie bisher unterschiedliche Ämter und Standorte mit abweichenden Öffnungszeiten aufsuchen zu müssen. Ihnen steht für zahlreiche Behördenanliegen ein und dieselbe Verwaltungseinrichtung – unabhängig von den dahinter liegenden Fachzuständigkeiten – als Anlaufstation zur Verfügung. Darüber hinaus können sie den Besuch des BSC-Mitte mit einer Vielzahl anderer Besorgungen verbinden.

Das Angebot erfolgt zudem aus einer Hand, indem die Bürgerinnen und Bürger allumfassend durch eine Person bedient werden (Einheitssachbearbeitung). Die hierfür erforderliche umfangreiche fachliche Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist nach wie vor eine wichtige Aufgabe. In Anbetracht der breiten Aufgabenpalette, fortlaufender Änderungen der maßgeblichen Gesetzes- und Verfahrensvorschriften sowie den damit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbundenen hohen fachlichen Anforderungen kommt der Qualifizierung ein hoher Stellenwert zu und ist deshalb als Daueraufgabe zu verstehen. Dies gilt es, beim Ausbau der BSC-Struktur zu berücksichtigen. Hinzu kommen die besonderen Belastungen des Dienstbetriebs während der Aufbauphase eines neuen BSC. Für den Aufbau des BSC-Mitte wurde ein nahezu einjähriger Vorlauf ohne Echtbetrieb sowie eine zusätzliche Personalausstattung benötigt.

Das BSC-Mitte ist montags, dienstags, donnerstags und freitags von 7.30 bis 18.30 Uhr geöffnet, am Mittwoch von 7.30 bis 13.00 Uhr und am Samstag von 9.00 bis 13.00 Uhr. Mit wöchentlich insgesamt 53,5 Stunden nehmen die Öffnungszeiten des BSC-Mitte im Vergleich mit ähnlichen Einrichtungen bundesweit eine Spitzenstellung ein. Dasselbe gilt für die Samstagsöffnung, bei der das BSC-Mitte ebenfalls eine Vorreiterrolle inne hat. Ergänzt werden die komfortablen Öffnungszeiten durch die Möglichkeit der Terminvereinbarung. Von dieser Möglichkeit macht durchschnittlich ein Drittel des Publikums Gebrauch.

Mit der zeitlichen Erreichbarkeit in engem Zusammenhang steht die verbesserte telefonische Erreichbarkeit. Zu diesem Zweck wurde im BSC-Mitte eigens ein vom Präsenzbereich getrennter Telefonsektor mit sechs Arbeitsplätzen geschaffen. Dies gewährleistet einerseits die telefonische Erreichbarkeit und sichert andererseits die störungsfreie Bedienung des Publikums vor Ort. Viele Anliegen der Bürgerinnen und Bürger lassen sich bereits ganz oder teilweise telefonisch erledigen. Durch eine vorherige Information am Telefon, welche Unterlagen für die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens mitgebracht werden müssen, kann der Behördenbesuch zudem optimal vorbereitet und unnötiger Aufwand auf beiden Seiten vermieden werden.

Kennzeichen verbesserter Servicequalität ist auch das im BSC-Mitte eingeführte moderne Zahlungssystem. Jeder Bedienplatz ist mit einem Electronic Cash Gerät ausgestattet und bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, die anfallende Verwaltungsgebühr schnell und bequem zu entrichten. Daneben ist selbstverständlich weiterhin Barzahlung möglich, die aus Gründen der Wirtschaftlichkeit ebenfalls automatisiert erfolgt.

Das neue Erscheinungsbild der Verwaltung ist undenkbar ohne eine Anpassung der Binnenstrukturen. Für das BSC-Mitte wurden deshalb neue Wege bei der Arbeitsorganisation beschritten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten in selbststeuernden Teams mit hoher Eigenverantwortlichkeit. In Abkehr von verwaltungsüblichen Hierarchiestrukturen entscheiden sie im Rahmen bestimmter Vorgaben eigenständig und gleichberechtigt über die Dienstplangestaltung. Dies umfasst sowohl die Bestimmung ihrer individuellen Arbeitszeiten als auch die Festlegung des Einsatzes in den verschiedenen Arbeitsbereichen (Empfang, Sachbearbeitung im Präsenzbereich oder am Telefon). Auf diese Weise sind hochwertige Arbeitsplätze entstanden, die sich aufgrund der flachen Hierarchie und des damit verbundenen hohen Maßes an Selbstständigkeit, aber auch wegen des breiten Aufgabenprofils durch anspruchsvolle und abwechslungsreiche Tätigkeiten auszeichnen.

Dem BSC-Mitte kommt somit angesichts der ausgezeichneten Akzeptanz, wie sie in der starken Nachfrage durch die Bürgerinnen und Bürger signifikant zum Ausdruck kommt, Modellcharakter für die künftige Fortentwicklung der BSC-Struktur zu. Es soll deshalb als Maßstab für den Aufbau neuer Standorte dienen.

7. Wie beabsichtigt der Senat, die Fach- und Dienstaufsicht über die Verwaltungsdienstleistungen in den Ortsämtern und/oder BürgerServiceCentern zu organisieren?

Die staatliche Fachaufsicht über kommunale Aufgabenwahrnehmungen, wie auch die Bürgerserviceleistungen, obliegt den nach der Geschäftsverteilung des Senats jeweils zuständigen senatorischen Dienststellen. Der Senat beabsichtigt nicht, hier Änderungen vorzunehmen.

Die Dienstaufsicht obliegt den jeweiligen Dienstvorgesetzten, letztlich also der Dienststellenleitung. Die Ausübung der Dienstaufsicht über Bürgerserviceleistungen richtet sich deshalb nach der organisatorischen Stellung des jeweiligen BSC – im Falle des BSC-Mitte obliegt die Dienstaufsicht dem Stadtamt – und wird im Rahmen der künftigen BSC-Struktur für alle BSC festzulegen sein.

Für die den Ortsämtern zurzeit übertragenen Bürgerserviceleistungen obliegt die unmittelbare Fachverantwortung den zuständigen Fachämtern, und zwar dem Stadtamt und dem Amt für Wohnungswesen, da die Ortsämter diese Aufgaben als deren unselbstständige Außenstellen wahrnehmen. Die Ressourcenverantwortung ist mit Neuordnung der Produktgruppen zunächst beim Senator für Inneres und Sport (Produktgruppe „Bürgerservice in den Stadtteilen“) verankert, wird jedoch vor Ort durch die Ortsamtsleiter als Dienstvorgesetzte umgesetzt. Mit Herauslösung von Bürgerserviceleistungen aus den Ortsämtern, die künftig vor allem für die Aufgaben im Zusammenhang mit der Betreuung der Beiräte, bürgerschaftlichen Engagements und des Stadtteilmanagements zuständig sein sollen, werden die insoweit noch vorhandenen Aufsichtsfunktionen entfallen.

8. Welche Verwaltungsdienstleistungen werden in den BürgerServiceCentern erbracht?
- Welche Verwaltungsdienstleistungen, die nicht der Fachaufsicht des Senators für Inneres unterliegen, werden in den BürgerServiceCentern abschließend verantwortlich bearbeitet?
 - Welche Verwaltungsdienstleistungen, die nicht der Fachaufsicht des Senators für Inneres unterliegen, sollen auf Dauer oder zukünftig in den BürgerServiceCentern abschließend verantwortlich bearbeitet werden?

Für die Aufgabenwahrnehmung durch die BSC eignen sich nachfragestarke Verwaltungsdienstleistungen einfacher bis mittlerer Bearbeitungstiefe, die un-

ter Publikumsbetrieb abschließend bearbeitet werden können. Darüber hinaus können die BSC für komplexere Verwaltungsdienstleistungen, die längere Bearbeitungszeiten erfordern, Anträge entgegennehmen.

Zu a): Welche Verwaltungsdienstleistungen differenziert nach Bearbeitungstiefe und Ressortzuständigkeit erbracht werden, ist beispielhaft für das BSC-Mitte in der folgenden Tabelle dargestellt.

Zu b): Eine kurzfristige Veränderung des Aufgabenprofils ist nicht vorgesehen. Die Übernahme dieses Aufgabenprofils durch die noch zu errichtenden BSC wird angestrebt.

Tabelle 2: Bürgerserviceleistungen nach Bearbeitungstiefe und Ressortzuständigkeit

Bürgerserviceleistungen	Bearbeitungstiefe	Fachressort
Meldeangelegenheiten	abschließend	Inneres und Sport
Pässe- und Ausweise	abschließend	Inneres und Sport
Besuchserlaubnisse für ausländische Gäste	abschließend	Inneres und Sport
Führungszeugnisse	abschließend	Inneres und Sport
Beglaubigungen	abschließend	Inneres und Sport
Gewerbeangelegenheiten	abschließend	Wirtschaft und Häfen
Fischereischeine	abschließend	Wirtschaft und Häfen
Lohnsteuerkarten	abschließend	Finanzen
Lebens- und Haushaltsbescheinigungen	abschließend	Finanzen
Kfz-Angelegenheiten	abschließend	Bau/Umwelt/Verkehr
Fahrerlaubnisse	abschließend	Bau/Umwelt/Verkehr
Wohngeld	Antragsannahme	Bau/Umwelt/Verkehr
Wohnberechtigungsscheine	Antragsannahme	Bau/Umwelt/Verkehr
Erziehungsgeld	Antragsannahme	AFGJS

Ergänzt wird das Angebot im BSC-Mitte zusätzlich durch den Service der Zentralen Informationsstelle des Senators für Finanzen sowie die Leistungen von „bremen service“, der Neubürgeragentur.

9. Welche Planungen verfolgt der Senat für die Wahrnehmung von Verwaltungsdienstleistungen im Bremer Süden, in Hemelingen, in Osterholz und in Bremen-Nord?

Hierzu wird auf die Antwort zu Frage 4 verwiesen.

10. Soll das BSC im Bremer Westen in Trägerschaft des Sozialzentrums West aufgebaut werden? Sollen weitere BSC in andere Trägerschaft gehen?

Der Senat hat den Senator für Inneres und Sport zur Konsolidierung des Haushalts gebeten, die ursprünglich im Rahmenkonzept vorgesehenen Standorte einer Überprüfung zu unterziehen (Beschluss vom 4. November 2003). Die künftige BSC-Struktur einschließlich der im Bremer Westen wird vom Ergebnis dieser Überprüfung abhängen.

11. Wie sehen die Planungen im E-Government für den im BSC betroffenen Aufgabenbereich aus? Welche Auswirkungen sind dadurch zu erwarten?

Durch die Einführung neuer DV-Fachverfahren im Bereich der besonders publikumsintensiven Bürgerserviceleistungen wird es bereits mittelfristig zu einer wesentlichen Erweiterung des E-Governments kommen. Zurzeit werden alle Großrechnerverfahren des Stadtamtes durch moderne webbasierte DV-Verfahren ersetzt. Die Software im Bereich der Fahrerlaubnisangelegenheiten wurde bereits umgestellt. Darüber hinaus werden das Meldewesen, die Kfz-Angelegenheiten und die Gewerbesachen betroffen sein.

Grundlage für die Modernisierung der Fachverfahren bildet die von Bremen maßgeblich beeinflusste Standardisierung des Austausches von Verwaltungsdaten auf Basis des von der bremen online services Entwicklungs- und Betriebsgesellschaft mbH & Co. KG und in der Folge von der OSCI-Leitstelle beim Senator für Finanzen entwickelten technischen Norm OSCI (Online Services Computer Interface). Eine Vorreiterrolle für die Verknüpfung mit den einzelnen Fachanwendungen spielt dabei das Meldewesen, für das OSCI im Rahmen der Initiative der Bundesregierung „Deutschland. online“ und auf Beschluss der IMK für die spezifischen melderechtlichen Fachanwendungen weiterentwickelt wird (OSCI-X[Meld]).

Die fortschreitende Elektronisierung der Verwaltungsdienstleistungen wird zum einen die verwaltungsinternen Betriebsabläufe rationalisieren, zum anderen ist mit den weiter auszubauenden Nutzungsmöglichkeiten für die Bürgerinnen und Bürger ein Rückgang der Bedarfe in der Präsenzverwaltung zu erwarten. Verlässliche Angaben zu den Größenordnungen können derzeit nicht gemacht werden. Allerdings sollte diese Entwicklung bei der weiteren Planung der BSC-Struktur berücksichtigt werden. Bei Errichtung zu kleiner Einheiten drohen diese durch rückläufige Bedarfe und entsprechend verminderte Personalausstattung, erneut eine kritische Grenze zu unterschreiten.

12. Welche Verwaltungsdienstleistungen werden im Bremen Service Universität vorgehalten?

Die Agentur „bremen service universität“ (bsu) richtet sich als Außenstelle des Stadtamtes in erster Linie an Studierende und Lehrende der Universität, steht aber auch den Angehörigen der anderen Bremer Hochschulen und der IUB offen. Ziel dieser Einrichtung ist es, für diese Personengruppe einen komfortablen Service anzubieten und mit Blick auf die für den Länderfinanzausgleich maßgebliche Einwohnerzahl zugleich einen Anreiz für die betroffene Personengruppe zu schaffen, ihrer Meldeverpflichtung mit der Festlegung auf eine Hauptwohnung in Bremen verstärkt nachzukommen. Für die Ausländerangelegenheiten der ausländischen Studierenden aller stadtbremischen Hochschulen ist inzwischen ausschließlich das bsu zuständig.

Folgende Dienstleistungen werden angeboten:

- Meldeangelegenheiten,
- Pässe und Ausweise,
- Führungszeugnisse,
- Lohnsteuerkarten,
- Lebens- und Haushaltsbescheinigungen,
- Aufenthaltbewilligungen,
- Aufenthaltserlaubnisse für Studierende aus EU-Staaten.

13. Beabsichtigt der Senat, das Angebot im Bremen Service Universität auszuweiten oder auch an anderen Standorten vorzuhalten?

Das Angebot von „bremen service universität“ (bsu) ist ein zielgruppenspezifisches Angebot, das mit den melderechtlichen Dienstleistungen sowie dem besonderen ausländerrechtlichen Service für die große Gruppe der ausländischen Hochschulangehörigen auf die besonderen Bedarfe dieser Personengruppe abgestimmt ist. Es bestehen Überlegungen, das Aufgabenspektrum des bsu um die Anfertigung von Beglaubigungen und die Annahme der Anträge auf Aufenthaltbewilligung für das wissenschaftliche Personal der stadtbremischen Hochschulen zu erweitern. Die Ausweitung des Angebots auf weitere Standorte ist nicht beabsichtigt.

14. Welche Ortsämter/BürgerServiceCenter sind in stadteigenen Immobilien untergebracht?

- a) Sind Veränderungen der räumlichen Situation durch die Ausgliederung sozialer Dienstleistungen eingetreten oder zu erwarten?
- b) Haben sich in stadteigenen Immobilien Leerstände ergeben?

c) Wie beabsichtigt der Senat, diesen Leerstände zu begegnen?

Mit Ausnahme des BSC-Mitte (Stadtamt) sowie des kommunalen Teils des Ortsamtes West sind gegenwärtig alle Ortsämter in stadteigenen Immobilien untergebracht.

Zu a): Durch die organisatorische Ausgliederung sozialer Dienstleistungen wurden im Zuge der Bildung des Sozialzentrums Hemelingen dessen ehemals am Standort des Ortsamtes angesiedelten Einrichtungen mit weiteren Einrichtungen am Standort Pfalzburger Straße konzentriert. Mögliche weitere Änderungen stehen in direkter Abhängigkeit zur neuen Sozialgesetzgebung (Hartz IV) und können noch nicht abgeschätzt werden.

Zu b): Durch die Einrichtung des Sozialzentrums Hemelingen am Standort Pfalzburger Straße sind am Sitz des Ortsamtes Hemelingen Leerstände entstanden. Darüber hinaus ist es durch den Umzug des Sachgebietes kommunale Angelegenheiten des Ortsamtes West in das Walle-Center im früheren Dienstgebäude in der Elisabethstraße zu einem teilweisen Leerstand gekommen.

Zu c): Nach Überführung sämtlicher städtischer Liegenschaften in das von der Gesellschaft für Bremer Immobilien mbH (GBI) zu verwaltende Sondervermögen obliegt die Vermarktung und Verwertung des Gebäudebestandes der GBI. Es ist vorgesehen, die im 1. Stockwerk über dem Ortsamt Hemelingen zurzeit leerstehenden Räume an einen anderen Nutzer weiter zu vermieten. Der Standort Elisabethstraße soll nach Auszug der dort verbliebenen Meldestelle des Ortsamtes West veräußert werden.

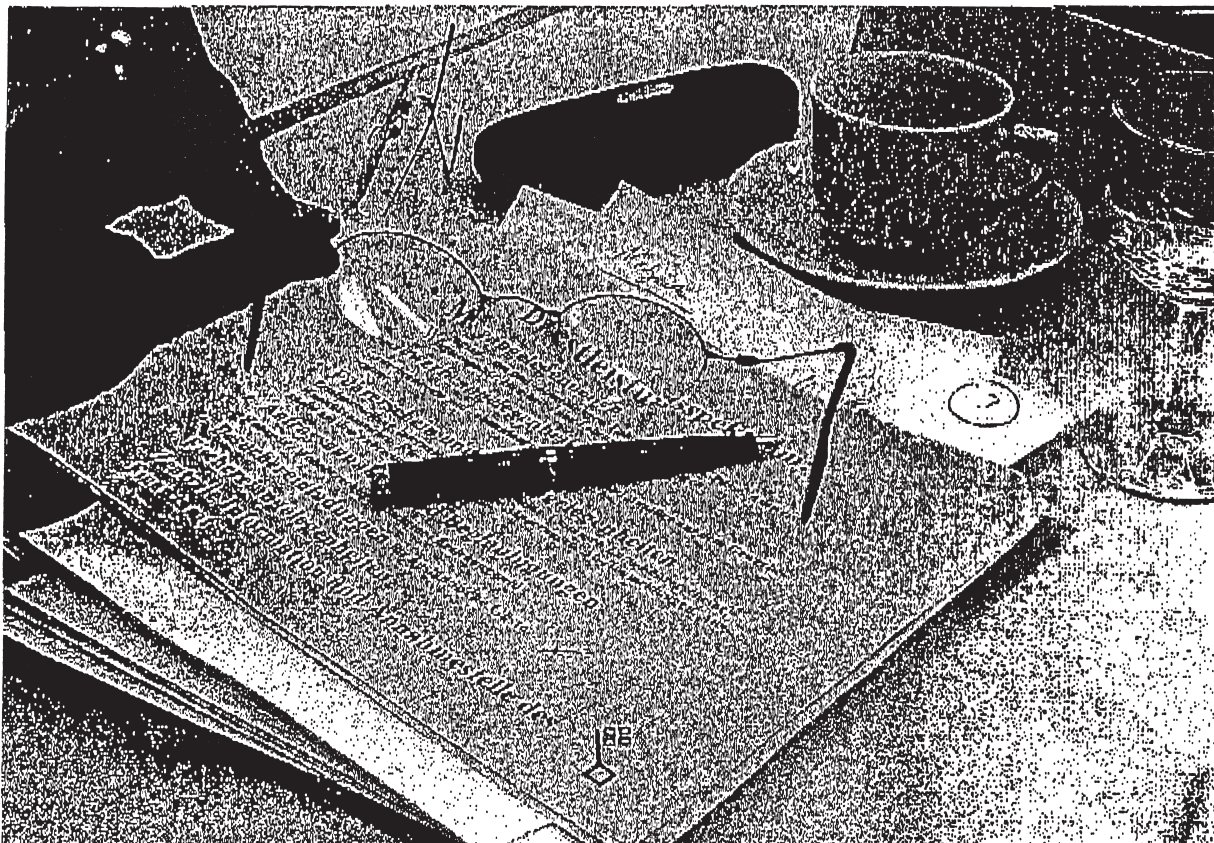
15. Sieht der Senat Möglichkeiten, den lokalen Auftritt der öffentlichen Verwaltung insgesamt an einzelnen Standorten zu konzentrieren?

Der Senator für Inneres und Sport konzentriert gegenwärtig verschiedene über das Stadtgebiet verteilte Organisationseinheiten des Stadtamtes mit den zugehörigen Publikumsbereichen (Ausländeramt, Kfz-Zulassungsstelle, Führerscheinstelle, Fundamt) am neuen Standort in der Stresemannstraße. Darüber hinaus wurde die bis Ende letzten Jahres unmittelbar der senatorischen Dienststelle eingegliederte Einbürgerungsbehörde für die Stadtgemeinde Bremen organisatorisch und räumlich in das Stadtamt verlagert. Auch das Standesamt Bremen-Mitte soll zumindest organisatorisch in das Stadtamt integriert werden. Schließlich hat der Senat am 20. Juli 2004 beschlossen, eine mögliche Verlagerung der Aufgaben des Amtes für Wohnungswesen zu prüfen.

Ob es möglich sein wird, weitere Publikumsbereiche im Stadtamt oder bei anderen Dienststellen zusammenzufassen, bleibt künftigen Organisationsüberlegungen vorbehalten. Hierbei sind auch Fragen der Flächenoptimierung zu berücksichtigen.

Endbericht

Bürger/-innen-Gutachten



Präsentation der Workshopergebnisse vom 03.Juni 2003 und 03.Februar 2004 sowie der Ergebnisse der vorangegangenen Befragungen zu Öffnungszeiten, Dienstleistungsspektrum und Dienstleistungsqualität im BürgerServiceCenter, Pelzerstrasse

Prof. Dr. Ulrich Mückenberger/ Ute Buggeln (Soziologin)

Hamburg, April 2004

1. Das Bürger/-innen-Gutachten zum BürgerServiceCenter-Mitte: Die Leitsätze

In einem an das Choice-work-Verfahren (D. Yankelovich) angelehnten Beteiligungsverfahren wurden die ausgewählten Bürgerinnen und Bürger um Auskunft darüber gebeten, ob und inwiefern die derzeitigen Öffnungszeiten des BSC aufrechterhalten oder verändert werden sollten sowie ob und inwiefern das Dienstleistungsspektrum und die Dienstleistungsqualität des BSC verändert werden sollten. Die Bürgerinnen und Bürger gelangten - nach intensiver Beratung untereinander, durch das wissenschaftliche Begleitteam und durch Expert/-innen des BSC - auf der Grundlage von zwei in neunmonatigem Abstand durchgeführten ganztägigen Workshops zu den in den neun nachfolgenden Leitsätzen enthaltenen Erkenntnissen. Das Bürger/-innen-Gutachten begründet nachfolgend diese Leitsätze.

Leitsätze des Bürger/-innen-Gutachtens:

1. Das BSC Bremen ist als eine grundlegende Neuerung der örtlichen Verwaltungsorganisation zu bewerten und zu begrüßen. Die damit verbundene Dienstleistungsfunktion aus einer Hand trifft - teils aus eigener Erfahrung, teils aus eigenen Erwartungen gegenüber einer bürgerfreundlichen Verwaltung - einhellig auf Zustimmung. Allerdings ist das BSC-Mitte bislang nicht kinderfreundlich ausgestattet. Außerdem fehlt ein Medium, in Art eines Kummerkastens, das den Bürger/-innen die Möglichkeit gibt, Lob und Kritik über das BSC zu äußern.
2. Im Ausgangspunkt wird die Einrichtung weiterer BSC's in Bremen begrüßt. Diese soll flächendeckend - im Sinne von Erreichbarkeit für die Bürger/-innen - erfolgen. Stadtteilbezogene Dienstleistungen müssen aber im jeweiligen Stadtteil belassen werden; deren Belegung und Vernetzung sollte nicht beseitigt werden. Unter Umständen können sie mobil (mobile BSC's) an die Verwaltungsdienstleistungen angebunden werden.
3. Die gutachtenden Bürgerinnen und Bürger befürworten, dass auch Pendler/-innen, die sich tagtäglich bzw. regelmäßig in Bremen aufhalten, die Dienstleistungen des BSC in Anspruch nehmen können. Solche Dienstleistungen - auch für andere zeitweilige Nutzer/-innen Bremens - würden zur Erhöhung der Anziehungskraft der Stadt beitragen.
4. Die Öffnungszeiten des BSC sind im Prinzip als bürger/-innenfreundlich zu beurteilen. Eine Reduktion der Öffnungszeiten oder eine Schließung am Samstag wird einhellig nicht befürwortet. Dagegen wird - mehrheitlich - empfohlen, zusätzlich zu den bisherigen Öffnungszeiten auch den Mittwochnachmittag zu öffnen. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass verlängerte Öffnungszeiten entsprechend erweiterte Personalkapazitäten voraussetzen. Vor dem Hintergrund der ausgeweiteten Verwaltungsdienstleistungen und der sich daraus ergebenden Qualifikationsanforderungen erscheint die BAT-Vergütung der Beschäftigten im BSC nicht ausreichend.
5. Befürwortet wird - mit großer Mehrheit - eine Ausweitung des Dienstleistungsspektrums des BSC. Diese Empfehlung bezieht sich teilweise auf behördliche Dienstleistungen (wie Polizei, Ausländerbehörde, Jugendamt, Arbeitsamt, Sozialamt, Versorgungsamt, Gleichstellungsfragen), teilweise aber auch auf nichtbehördliche Dienstleistungen (wie BSAG, SWB, Kirche, Post, Bank, Sparkasse, NGO's).
6. Im Hinblick auf die praktische Umsetzbarkeit wird empfohlen, das BSC in Richtung auf eine "Netzwerkeinrichtung" fortzuentwickeln. Gemeint ist damit eine Einrichtung, die - neben den eigenen öffentlichen und ggf. privaten Dienstleistungen - systematisch Zugänge zu anderen in der Innenstadt zugänglichen öffentlichen und privaten Dienstleistungen schafft und erleichtert. Es wird angeregt, im BSC Informationsstellen in Form von Terminals und Prospektständern einzurichten, um Bürger/-innen über andere Institutionen und Veranstaltungen in der Stadt zu unterrichten. Auch diese Ausweitungen des Dienstleistungsspektrums setzen entsprechend erweiterte Personalkapazitäten und Personalvergütungen voraus.
7. Die gutachtenden Bürgerinnen und Bürger erklären sich einhellig bereit, an der Umsetzung dieses Bürger/-innen-Gutachtens - ggf. auch an Mediationsmaßnahmen mit der Dienststellenleitung und den Beschäftigten - mitzuwirken.
8. Das hier praktizierte Bürger/-innen-Beteiligungsverfahren wird von allen Beteiligten als innovatives und zukunftsweisendes Mitwirkungsinstrument eingeschätzt und ausdrücklich begrüßt. Empfohlen wird, zur Weiterführung dieses Ansatzes in den BSC's in regelmäßigen Abständen unabhängige und qualifizierte Bürger/-innen-Befragungen durchzuführen, um zu gewährleisten, dass auch zukünftig Dienstleistungen und Öffnungszeiten nachfrage- und bedarfsorientiert angeboten und weiterentwickelt werden.

9. Die gutachtenden Bürger/-innen bestärken die verantwortlichen Akteure in ihrer Absicht, den Weg zu bürgerfreundlicheren Dienstleistungen weiterzuverfolgen. Es wird empfohlen, die gutachterlichen Empfehlungen als innovative und zukunftsweisende Bedarfsäußerungen aufzunehmen und ernsthaft mit den zur Verfügung stehenden knappen (Haushalts-)Mitteln Möglichkeiten der Umsetzung zu suchen.

2. Notwendiges Wissen über Bürger/-innenbedarfe

Lebensqualität in Städten hängt heute stark von der Existenz, dem Ausmaß, der Qualität und der Erreichbarkeit personenbezogener Dienstleistungen ab. Dieser erhöhte Bedarf hängt mit der Veränderung der Haushaltsstrukturen, der Individualisierung und der Pluralisierung der Lebensstile, der gestiegenen Erwerbstätigkeit von Frauen sowie mit der Veränderung des Generationenverhältnisses durch Steigerung der Lebenserwartung und Verringerung der Geburtenraten zusammen.

Beim Zugang zu oder der Qualität von personenbezogenen Dienstleistungen besteht oft das Problem, dass die Anbieter der Dienstleistungen Zeit- oder Qualitätsregeln festlegen oder aushandeln, die wohl ihren eigenen Bedarfen und Interessen, nicht aber denjenigen der Nachfrager dieser Leistungen (Bürger, Kunden) folgen. Für eine bürgerfreundliche Verwaltung interessiert daher gerade die „Außenperspektive“ der Verwaltung - nämlich das, was die Bürger/-innen von der Verwaltung erwarten und benötigen. Bürgerorientierung im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung erfordert daher neue, sozialwissenschaftlich gesicherte Wege der Ermittlung der Bürgerbedarfe und des Bürgerwillens. Natürlich kann und soll sich die Verwaltung bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben nicht blind dem Willen der Bürger unterwerfen - schließlich verfügt sie ihrerseits über demokratische Legitimation. Aber sie muss erstens von den Bedarfen und dem Willen der Bürger ein zuverlässiges Bild haben und zweitens darauf in transparenter Weise reagieren (entweder indem sie diesen Bürgerwillen zur Leitschnur des Verhaltens macht oder indem sie verdeutlicht, dass und aus welchen Gründen sie diesen Willen nicht erfüllen kann).

Die heute üblich werdenden Fragebögen (z. B. "Sind Sie mit unseren Leistungen sehr/voll/weniger zufrieden?") bleiben meist derart der Perspektive der Anbieter der Dienstleistungen verhaftet, dass die erzielten Ergebnisse nicht als valide bezeichnet werden können. Um den Bürgerwillen zu ermitteln, bedarf es eines Vorgehens, das qualitative und quantitative Erhebung miteinander verbindet und dabei den Befragten selbst Einfluss auf Gegenstand und Formulierung der Fragen einräumt.

Diesen Grundsätzen trug das Bürgerbeteiligungsverfahren zu den Öffnungszeiten und der Dienstleistungsstruktur des BSC-Mitte Rechnung. Die Bürger/-innen-Workshops wurden nach einem anhand der Regeln der ChoiceWork-Methode (D. Yankelovich) sowie der Planungszellen-Methode (P. C. Dienel) fortentwickelten Verfahren durchgeführt. Die gutachtenden Bürgerinnen und Bürger wurden nach wissenschaftlich begründeten Kriterien ausgewählt. Sie beratschlagten unabhängig untereinander unter professioneller Moderation und unter fachlicher Beratung durch das wissenschaftliche Begleitteam und durch Expert/-innen des BSC. Sie führten zwei ganztägige Workshops zu vorgegebenen Fragen durch. Diese Workshops fanden in einem neunmonatigen Zeitabstand statt, um der langsamen Veränderbarkeit zeitbezogener Wahrnehmungen und Bedarfe Raum zu geben. Am Ende der ersten Workshops (Mai 2003) wurde ein vorläufiges Bürger/-innen-Gutachten erstatet, am Ende des zweiten (Februar 2004) das endgültige, das hier vorgelegt wird. Bereits der erste Bürger/-innen-Workshop ergab hochsignifikante Resultate hinsichtlich Akzeptanz und Fortentwicklung des BSC Bremen, die durch den zweiten Workshop bestätigt und präzisiert wurden.

Bei der Würdigung des Bürger/-innen-Gutachtens, das als Ergebnis aus den beiden Workshops hervorging, ist folgende Bedingung mitzudenken: Den Teilnehmer/-innen der Workshops war klar, dass das Bürger/-innen-Gutachten prozesshaft zu verstehen ist, also nicht hier und jetzt umzusetzen, wohl aber in die Planung zur Fortentwicklung des BSC einzubeziehen ist. Ferner war ihnen klar, dass sie in dem Gutachten wohl Interessen der BSC-Beschäftigten mit zu berücksichtigen können, dass sie aber hier primär ihre eigenen Belange finden und artikulieren sollten. Der Interessenabgleich und ggf. die Kompromissfindung mit Dienststellenleitung und Beschäftigten waren demgegenüber dem bevorstehenden Mediationsverfahren zu überlassen.

Das hier durchgeführte Bürgerbeteiligungsverfahren ist als höchst innovativ und ergebnisreich eingestuft worden. Es verdient nach Auffassung der gutachtenden Bürgerinnen und Bürger, bekannt gemacht zu werden und weitere Verbreitung zu finden.

3. Methode und Auswahlkriterien der Workshop-Teilnehmer/-innen

Zur wissenschaftlichen Begleitung des BSC-Projektes gehörte die Durchführung zweier, in einem zeitlichen Abstand von neun Monaten aufeinander folgenden Bürger/-innen-Workshops. Die Workshops wurden am 03. Juni 2003 und am 03. Februar 2004 jeweils an einem Tag in Form eines Bürger/-innen-Dialoges durchgeführt, aus dem dieses Bürger/-innen-Gutachten hervorging. Der Dialog bezog sich auf: die zeitliche Zugänglichkeit (Abstimmung mit individuellen Zeitbedarfen und Dienstleistungszeiten im lokalen Umfeld), das Dienstleistungsspektrum (Art und Umfang der Dienstleistungen) und die Dienstleistungsqualität (Termineinhaltung, Wartezeiten, Bearbeitungsdauer, Fehlerquote, Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen) des BSC. Da sich alltägliche (Zeit-) Gewohnheiten von Menschen nur langsam den veränderten Bedingungen des (lokalen) Umfeldes anpassen, war der zeitliche Abstand zur Durchführung des zweiten Workshops eine bewusst gewählte Zeitoption im Projektkonzept.

Die gewählte Methode zur Durchführung beider Workshops war die ChoiceWork-Methode (D. Yankelovich), die mit Elementen des Prinzips der Planungszelle (P. C. Dienel) verbunden und im Hinblick auf potentielle Nutzer/-innen des BSC weiterentwickelt wurde. Zur Durchführung des Workshops wurde zudem die Methode der Anwaltschaft gewählt und für Zwecke der wissenschaftlichen Begleitung des BSC weiterentwickelt. Nicht anwesende Gruppen und Personen wurden über Anwälte/-innen mit ihren Meinungen, Bewertungen, Bedarfen und Interessen - auf der Grundlage vorab durchgeführter Befragungen - vertreten.

Die Auswahl der Teilnehmer/-innen für den Workshop fand nach folgenden Gruppenkriterien statt. Die Frage nach (potentiellen) Nutzer/-innengruppen des BSC berührte zwei dynamische Aspekte, die in einem direkten Wechselverhältnis zueinander stehen: Zum einen die Seite der Nutzer/-innen und das damit verbundene Nachfragepotential, zum anderen die Seite des (potentiellen) Dienstleistungszentrums und damit Veränderungsperspektiven von Angebot und zeitlicher Erreichbarkeit. Folgende Annahmen lagen der Gruppenbildung zugrunde:

- Es lassen sich vor allem die Personen(-gruppen) für eine Nutzung des BSC interessieren, die sich in der unmittelbaren Nähe des BSC, sprich in der Innenstadt, bewegen.
- Die Personen(-gruppen), die eine größere Distanz zur Innenstadt überwinden müssen, werden das BSC nur in Zusammenhang mit anderen Leistungen und Angeboten nutzen, die sich in die individuellen Wegeketten nützlich einbauen lassen.

Bei der Entscheidung, wer an den Workshops teilnehmen soll, wurden vor allem jene Personen(-gruppen) beachtet, die das BSC bisher nicht in Anspruch nahmen oder nicht nehmen konnten, hier insbesondere jene, die sich in der Innenstadt regelmäßig aufhalten bzw. dort ansässig oder beschäftigt sind.

Aus diesen Überlegungen heraus ließen sich fünf (potentielle) Nutzer/-innengruppen bilden, die im Hinblick auf ihre Lebenslagen, Zeitressourcen und geographischen Entfernung zum BSC voneinander abgegrenzt wurden:

Nutzer/-innen des BSC: Hier bedurfte es einer konkreten Auswahl jener, die aufgrund des Umfangs ihrer Leistungsabfrage sowie ihrer Zeitstrukturen für das BSC von besonderem Interesse zu sein schienen: Mütter/Väter, Berufstätige und Rentner/-innen.

Innenstadtbesucher/-innen, die das BSC nicht nutzten: Zu dieser Gruppe gehörten vor allem Arbeitnehmer/-innen, die in der Innenstadt arbeiten, Geschäftsinhaber/-innen, die in der Innenstadt ansässig sind und Bremer Bürger/-innen, die in der Innenstadt wohnen. Allen gemeinsam war, dass sie Anspruch auf die Leistungen des BSC besitzen. Ein besonderes Interesse konnte darüber hinaus den innerstädtischen Gewerbetreibenden (Selbständige, Einzelhandel, Geldinstitute usw.) unterstellt werden. Diese Gruppe könnte neben der eigenen Leistungsabfrage am BSC ein übergeordnetes betriebliches und lokales Nutzungsinteresse formulieren: z.B. Reduzierung des zeitlichen Aufwandes für Behördenangelegenheiten von Seiten der Beschäftigten, eigene Leistungsanbietung im BSC, Plattform für lokale/ innenstädtische Kommunikations- und Vernetzungsstrukturen, Innenstadtlebung.

Bürger/-innen aus anderen Stadtteilen, die sich nicht in der Innenstadt aufhalten: Der Einfluss dieser Personen(-gruppe) wurde für die gesamte Diskussion im Projekt von hoher Relevanz eingeschätzt. Gemeint waren Bremer Bürger/-innen, die in anderen Stadtteilen wohnen und die Innenstadt nicht für ihre Behördenangelegenheiten nutzen. Zu unterscheiden waren hier Mütter und Väter mit kleinen Kindern (unter 6 Jahre), Berufstätige, Hausfrauen und Hausmänner ohne Kinder oder mit großen Kindern, Schüler/-innen, Rentner/-innen, Ausländer/-innen mit geringen Deutschkenntnissen. Es wurde angenommen, dass sich die Personen dieser Gruppe nur unter bestimmten Bedingungen für eine Nutzung des BSC interessieren lassen.

Pendler/-innen: Zu dieser Gruppe gehörten diejenigen, die sich in der Innenstadt regelmäßig aufhalten, die Leistungen des BSC jedoch (aufgrund ihres Wohnortes) nicht in Anspruch nehmen können. In dieser Gruppe wurde ein großes Nutzer/-innenpotential gesehen.

Zeitweilige Stadtnutzer/-innen: Gemeint sind damit Besucher/-innen Bremens (Touristen und Geschäftsleute), die sich in der Innenstadt nur zeitweilig aufhalten und kein Recht auf die Leistungen des BSC besitzen.

4. Teilnehmer/-innen an den Workshops

Aufgrund der großen Resonanz und Zustimmung, die das angewendete Beteiligungsverfahren bei den Bürger/-innen hervorrief, konnte der identische Personenkreis für die Teilnahme am zweiten Workshop gewonnen werden. Lediglich eine Bürgerin (Pendlerin aus Niedersachsen) konnte aus Krankheitsgründen an dem zweiten Workshop nicht teilnehmen. Folgende Personengruppen waren auf den Workshops anwesend:

a) Bürger/-innen

- 1 Berufstätige mit kleinem Kind aus einem anderen Stadtteil
- 1 Vertreterin der Migranten/-innen
- 1 Pendlerin aus Niedersachsen (Beschäftigte aus der Innenstadt)
- 1 Berufstätiger aus einem anderen Stadtteil (Polizeibeamter)
- 1 Rentnerin
- 1 Berufstätige aus einem anderen Stadtteil
- 1 Pendler aus Niedersachsen (Polizeibeamter)
- 1 Berufstätige aus der Innenstadt
- 1 Hausfrau
- 1 Führungskraft
- 1 Berufstätige aus der Innenstadt
- 1 Pendlerin aus Niedersachsen
- 1 Arbeitslose

b) Anwälte/-innen

- 1 für die befragte Gruppe Nutzer/-innen des BSC
- 1 für die befragte Gruppe Berufstätige Mütter mit kleinen Kindern
- 1 für die befragte Gruppe Zeitweilige Nutzer/-innen Bremens (Touristen/Geschäftsleute)
- 1 für die befragte Gruppe Schüler/-innen

c) Leitung

Leitung: Prof. Dr. Ulrich Mückenberger

Moderator: Prof. Dr. Rainer Zoll

Wissenschaftliche Begleitung: Soziologin Ute Buggeln

5. Zusammenfassende Ergebnisse der Bürger/-innenworkshops

5 a) Strukturierung der Abläufe beider Workshops

Im ersten Workshop wurden die Teilnehmer/-innen über Gegenstand, Erhebungsmethode und Zielsetzung des Bürger/-innen-Workshops informiert. Nachfolgend wurden die vier Anwälte/-innen und deren Auftrag im Workshop vorgestellt. Im Mittelpunkt stand die Frage nach der Beurteilung der Öffnungszeiten, des Dienstleistungsspektrums und des Serviceangebotes des BSC durch die Bürger/-innen. Ausgangspunkt der Bewertungen sollten die Alltagssituationen der Bürger/-innen und die darin liegenden (Zeit-)Konflikte bilden, die bei der Gestaltung von BSC's in Bremen zukünftig stärkere Berücksichtigung finden müssten. Es wurde angekündigt, dass bei auftauchenden Sachfragen, die nicht vom Projektteam Wissenschaftliche Begleitung beantwortet werden können, Vertreter/-innen des BSC, des Stadtamtes, der Behörde, des örtlichen sowie des Gesamtpersonalrates und der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di zur sofortigen Auskunft zur Verfügung stünden. Aus Gründen der Transparenz dieses Meinungsbildungsprozesses wurden am Anfang und zum Ende des ersten Workshops Abstim-

mungen (Punktbefragungen) zu den o.g. Aspekten durchgeführt und auf durch den Diskurs eingetretenen Meinungsänderungen hin diskutiert und ausgewertet. Am Ende wurde dann ein vorläufiges Gutachten durch die Bürger/-innen erstellt.

Im zweiten Workshop wurden die Teilnehmer/-innen über den aktuellen Stand des Projektes informiert und erhielten zu den Ergebnissen und dem Diskussionsstand des ersten Workshops einen zusammenfassenden Überblick. Um eine inhaltliche Kohärenz zwischen den Ergebnissen des ersten und den weiterführenden Arbeits- und Diskussionsansätzen des zweiten Workshops zu gewährleisten, lagen den Teilnehmer/-innen Stellungnahmen der Projektakteure (Leitung Stadtamt und BSC, örtlicher und Gesamtpersonalrat, Vertreterin Senator für Inneres und Sport, Kreis und Bezirk der Gewerkschaft ver.di) vor, die sich explizit auf die Ergebnisse des vorläufigen Bürger/-innen-Gutachtens bezogen. Diese sollten als Informations- und Diskussionsgrundlage zur Vorbereitung des im Laufe des Tages angesetzten Hearings mit denselben Projektakteuren dienen. Dieses Hearing bot den Teilnehmenden Gelegenheit, Fragen, die sich aus den Diskussionen ergeben haben, direkt an die Projektverantwortlichen zu richten. Auf der Grundlage dieses Basiswissens konnten dann eine abschließende Würdigung aller vorgebrachten Argumente und Gegenargumente sowie eine daraus resultierende Abstimmung (Punktbefragung) vorgenommen werden. Schließlich fanden die Formulierung, Verabschiedung und Begründung der Leitsätze dieses Bürger/-innen-Gutachtens statt. Die Ausformulierung des Gesamt-Gutachtens fand aufgrund von Mitschriften und Transkriptionen durch das wissenschaftliche Begleiteteam statt und wurde mit sämtlichen gutachtenden Bürgerinnen und Bürgern abgestimmt. In dieser gebilligten Form wird es der Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

5 b) Erörterungen der Bürger/-innen zum BürgerServiceCenter und dem Beteiligungsverfahren

Beide Workshops begannen ihre Eingangserörterung mit einer offenen, aufeinander bezogenen Fragestellung. Im ersten Workshop lautete die Eingangsfrage: *Brauchen Sie (als Bürger/-innen) eigentlich ein BürgerServiceCenter?* Im zweiten Workshop wurde gefragt: *Hat sich zwischenzeitlich Ihr Blick auf die Serviceleistungen, Bedarfe und Nutzung des BürgerServiceCenters durch das Beteiligungsverfahren verändert?* Die sich durch Mehrheiten auszeichnenden Antworten werden im Folgenden inhaltlich zusammengefasst dargestellt:

- Der Ansatz des BSC, mehrere behördliche Anliegen in einem Amt zusammenzufassen, wurde ausdrücklich und einhellig von den Bürger/-innen begrüßt.
- Die Nützlichkeit des BSC wurde im ersten Workshop als von der Atmosphäre, der Qualität und der Qualifikation der Mitarbeiter/-innen im BSC abhängig bezeichnet. Neben der fachlichen Qualifikation wurde insbesondere ein freundlicher, verständlicher und unkomplizierter Umgang mit Bürger/-innen erwartet. Im zweiten Workshop wurden mehrheitlich die Serviceleistungen, das Zeitmanagement und die Kundenfreundlichkeit im BSC als positiv beurteilt.
- Mittels vorliegender Erfahrungen konnte die noch im ersten Workshop vorherrschende Skepsis, ob so viele Leistungen kompetent aus einer Hand angeboten werden können, ausgeräumt werden.
- Die noch auf dem ersten Workshop vorherrschende Kritik an der als unattraktiv empfundene geographischen Lage des BSC verlor auf dem zweiten Workshop ihre Relevanz. Stattdessen wurde das äußere Erscheinungsbild, die Ausstattung und die Erreichbarkeit (zu Fuß) des BSC mehrheitlich als positiv beurteilt.
- Unter dem Aspekt der Kinderfreundlichkeit wurde das BSC in beiden Workshops kritisiert. So wurde die Zufahrt der Parkgarage als potentielle Gefahrenquelle eingestuft und das Nichtvorhandensein kurzfristiger Beschäftigungsmöglichkeiten von Kindern im BSC (im Sinne einer gut ausgestatteten, sauberen Spielecke) bemängelt.
- Die Werbung für das BSC und die Beschilderung in der Innenstadt zum BSC wurde von allen Teilnehmer/-innen in beiden Workshops als mangelhaft erachtet. Kritisiert wurde auch, dass die Prospekte am Anfang mehr Serviceleistungen versprochen, als zu dem Zeitpunkt der Verbreitung realisiert waren. Grundsätzlich wurde angeregt, bei Werbemaßnahmen die nichtdeutschsprachige Presse stärker mit einzubeziehen.
- Befürchtungen wurden geäußert, dass das BSC für die EU-Beitritte im Mai 2004 nicht ausreichend vorbereitet sei.
- Die den Bürger/-innen über die Stellungnahmen vorliegende Information, mit der Öffnung und Verbreitung von BSC's in Bremen könnte die Schließung der Ortsämter einhergehen, wurde auf beiden Workshops mit Sorge und Kritik zur Kenntnis genommen und als zentrales Thema diskutiert. Eine sol-

che Entwicklung wurde einhellig von den Bürger/-innen abgelehnt und für den Erhalt der Ortsämter in den Stadtteilen plädiert.

- Der Beteiligungsprozess im BSC-Projekt wurde von den Teilnehmer/-innen einhellig begrüßt. Die gute Betreuung durch das Projektteam und die Form des Abstimmungsprozesses wurden positiv hervorgehoben. Durch das Bürgerinnen-Gutachten fühlten sich die Teilnehmer/-innen im Projektprozess repräsentiert und ernstgenommen.
- Der Vertreter der Geschäftsleute in der Innenstadt betonte, dass das Beteiligungsverfahren unter dem Aspekt des Kundenkontaktes vorbildlich sei. Er selbst habe das vorläufige Bürger/-innen-Gutachten bereits dahingehend genutzt, Kontakt zur Neubürger-Agentur aufzunehmen. Ziel sei es, ein Neukunden-Netzwerk aufzubauen, um - hinsichtlich der Strom-, Wasser- und Gasversorgung - Synergieeffekte von An- und Ummeldung bei Umzügen zu erzeugen.

5 c) Abstimmungen zu den Bewertungsoptionen: Öffnungszeiten, Dienstleistungsspektrum und Dienstleistungsqualität des BürgerServiceCenters

Nachdem die Bürger/-innen sich über ihre Ansichten und Positionen zu den Themenschwerpunkten der jeweiligen Arbeitsphasen auseinandergesetzt und ausgetauscht hatten, wurden in beiden Workshops zu den Leistungsaspekten „Öffnungszeiten“ und „Dienstleistungsspektrum“ Punktbefragungen durchgeführt. Dazu erhielten die Teilnehmer/-innen - je nach Gruppenzugehörigkeit unterscheidbar - farbige Punkte¹ und die Aufgabe, ihre Option für mögliche Leistungsalternativen, die an Stellwänden aufgezeigt waren, kenntlich zu machen. Die Positionen der Bürger/-innen zu dem Aspekt der „Dienstleistungsqualität“ im BSC wurden nur im ersten Workshop erhoben. Zu der offenen Fragestellung: „*Was ist Ihnen an der Dienstleistungsqualität des BSC wichtig?*“ erhielten die Bürger/-innen die Gelegenheit, auf Karten eigene Optionen zu diesem Leistungsmerkmal stichwortartig zu markieren.

Die Anwälte/-innen beteiligten sich im ersten Workshop gesondert an der Abstimmung, soweit ihnen dies nach Lage und Einheitlichkeit der ihnen vorliegenden Daten möglich war. An der Abschlussabstimmung auf dem zweiten Workshop, die aufgrund des gestiegenen Informationsgehaltes und Wissens der Bürger/-innen in einem stärkeren Masse einem prozesshaften Charakter der Meinungsbildung unterlag, waren die Anwälte ausgeschlossen. Dieser Ausschluss begründete sich durch die statistische Datenlage der Anwälte, die keine auf mögliche Meinungsveränderungen der zu vertretenden Personengruppe ausgerichteten Rückschlüsse zuließ.

Im folgenden werden die Abstimmungsergebnisse beider Workshops zusammenfassend dargestellt. Dabei finden nur die von den Bürger/-innen als relevant angesehenen und im Verlauf des Workshops selbsttätig veränderten Leistungsalternativen (unterhalb der Leistungsoptionen) Berücksichtigung.² Um die Abstimmungsergebnisse des ersten Workshops mit denen der Abschlussabstimmung des zweiten Workshops ins Verhältnis setzen zu können, wurden die Punktbefragungen um die Stimmenanteile der Anwälte/-innen bereinigt und dargestellt. Die Bereinigung der Stimmenanteile veränderte nichts an der Aussagekraft der Ergebnisse.

¹ Die farbliche Zuordnung der jeweiligen Bürger/-innengruppe ist dem Endbericht der Workshops zu entnehmen.

² Die ausführliche Darstellung und Auswertung der Punktbefragungen einschließlich der zu wählenden und im Laufe der Workshops durch die Bürger/-innen veränderten Leistungsalternativen sind dem Endbericht der Workshops zu entnehmen.

Abstimmungsergebnisse über die Öffnungszeiten

Hauptoptionen	Erste Abstimmung im 1. Workshop	Zweite Abstimmung im 1. Workshop	Abschlussabstimmung im 2. Workshop
Reduzierung der ÖZ	0%	0%	0%
Beibehaltung der ÖZ	38%	3%	0%
Umschichtung der ÖZ	31%	0%	8%
Leistungsalternativen	8% Samstag länger/in der Woche kürzer 23% Samstag schließen/in der Woche länger		8% Mittwochnachmittag im Austausch gegen einen anderen Nachmittag in der Woche
Ausweitung der ÖZ	31%	92%	92%
Leistungsalternativen	8% generelle Ausweitung der Öffnungszeiten 23% Samstag länger/Woche bis 20.00 Uhr	8% Ausweitung d. Öffnungszeiten bis 19.00 Uhr 8% Samstag länger/ in der Woche bis 20.00 Uhr 25% Samstag länger, wie Ladenöffnungszeiten 51% Ausweitung auf den Mittwochnachmittag	16% Ausweitung der Öffnungszeiten bis 19.00 Uhr 8% Samstag länger/ in der Woche bis 20.00 Uhr 68% Ausweiten auf den Mittwochnachmittag

Abstimmungsergebnisse über das Dienstleistungsspektrum

Hauptoptionen	Erste Abstimmung im 1. Workshop	Zweite Abstimmung im 1. Workshop	Abschlussabstimmung im 2. Workshop
Reduzierung der DL	0%	0%	0%
Beibehaltung der DL	8%	0%	8%
Ausweitung der DL	92%	100%	92%
Leistungsalternativen	38% generelle Ausweitung d. D-Leistungen. 38% mehr behördliche D-Leistungen 16% mehr nichtbehördliche D-Leistungen	84% generelle Ausweitung der D-Leistungen 16% mehr behördliche D-Leistungen	92% generelle Ausweitung der D-Leistungen

6. Auswertung der Abstimmungsergebnisse

Es wurden unterschiedliche Positionen und Ansichten zu den verschiedenen Leistungsoptionen und deren Leistungsalternativen von den Bürger/-innen über die Zeitdauer von zwei Workshops diskutiert und abgestimmt. Über die meisten verhandelten Optionen konnten im Verlauf der Auseinandersetzungen deutliche Mehrheiten erzielt werden. Im Folgenden werden diese Diskussionen in zusammenfassender Form zu akzentuieren sein. Der Schwerpunkt wird dabei auf die durch Einstimmigkeit und/oder mehrheitlichen Zustimmung charakterisierten Positionen gelegt.³ Jene diskursiven Momente, die bei den Bürger/-innen zu Meinungsveränderungen führten, werden – bezogen auf die Inhalte – gesondert angemerkt.

Die Diskussionen um die Ausweitung der Öffnungszeiten und des Dienstleistungsspektrums waren von Anfang an durch das Argument fehlender finanzieller Ressourcen und personeller Engpässe beeinflusst. Die Bürger/-innen bekräftigten zu diesem Aspekt mehrheitlich ihre Haltung, sich zum jetzigen Zeitpunkt des Beteiligungsprozesses nicht in der Art beeinflussen zu lassen, dass sie ihre Bedarfe und Ideen von Anfang einfach nur den (gemutmaßten) aktuellen politischen Rahmenbedingungen anpassen. Statt dessen wollten die Bürger/-innen den Fokus auf die Frage gerichtet sehen, welche Anforderungen aus Sicht der Bürger/-innen und auf Grundlage ihrer alltäglichen Interessen und Konflikte an die zukünftige Gestaltung eines BSC zu stellen sind.

In den Diskussionen formulierten die Bürger/-innen das Interesse, den Besuch beim BSC nicht als Einzelgang, sondern im Zusammenhang mit anderen (zeitlichen) Vorhaben und Wegeketten in der Innenstadt planen und verbinden zu wollen. Dieser Vernetzungsgedanke zog sich wie ein roter Faden durch die gesamten Diskussionsanliegen. So legten die Bürger/-innen ein besonderes Augenmerk darauf, wie ihre verfügbaren Zeiten und anstehenden Wegeketten von ihnen im Alltag sinnvoll miteinander verbunden werden könnt(en) und reagierten sensibel auf die Frage, wie andere Institutionen mit „ihren Zeiten“ umzugehen gedenken. Vor diesem Hintergrund erlangte auch der Bedarf nach Ausweitung der Öffnungszeiten und des Dienstleistungszentrums in den Workshopergebnissen eine deutliche Präferenz.

Anknüpfend an diesem veränderten Alltagsbewusstsein und -verhalten forderten die Bürger/-innen von den beteiligten Akteuren eine zukunftsgerichtete Politik, die ein stärkeres Interesse an den Bedürfnissen und alltäglichen (Zeit-)Konflikten der Bürger/-innen aufbringt und auf diese – im Rahmen des BSC-Projektes – entsprechend innovativ eingeht.

6a) Auswertung der Diskussions- und Abstimmungsergebnisse über die Öffnungszeiten

- Die Reduzierung der Öffnungszeiten kam für die Bürger/-innen zu keinem Zeitpunkt der Workshops in Betracht. Dieses Ergebnis kann als eindeutige Begrüßung der neuen Öffnungszeiten seitens der Bürger/-innen angesehen werden.
- In diesem Ergebnis erhielt vor allem die Samstagvormittagsöffnung des BSC große Zustimmung. Der Samstag wurde zum einen als Möglichkeit gesehen, Behördenangelegenheiten jenseits des wöchentlichen Termindrucks erledigen zu können, zum anderen scheint sich der Samstag als zusätzlicher Öffnungstag für Erledigungen des Alltages in der Erwägung und Erwartungshaltung der Menschen zu verfestigen. Als ein weiteres Argument für den Erhalt des Samstagvormittages wurde angeführt, dass Menschen, die Behördenangelegenheiten nicht allein bewerkstelligen können oder mögen, wie z.B. alte Menschen oder Menschen mit geringen Deutschkenntnissen, sich am Samstag die günstigste Gelegenheit böte, im Freundes- oder Familienkreis eine/-n Begleiter/-in zur Unterstützung zu finden.
- Die Optionen der Beibehaltung wie auch die der Umschichtung der Öffnungszeiten verloren im Verlauf der Workshopabstimmungen zunehmend an Bedeutung. Insofern waren hier die Veränderungen der Meinungsbilder und Positionen einiger Bürger/-innen am prägnantesten. So wechselten diejenigen, die sich vorher für eine Beibehaltung der Öffnungszeiten ausgesprochen hatten, unter Berücksichtigung veränderter (Zeit-)Bedarfe anderer Personengruppen, zu der Option „Ausweitung der Öffnungszeiten“ und wählten hier den Leistungsaspekt der Mittwochnachmittagsausweitung.
- Die Option der Ausweitung der Öffnungszeiten hat im Verlauf der Workshops ihre Stimmenanteile mehr als verdoppelt; sie kann als eindeutiges Ergebnis aus dem Meinungsbildungsprozess hervorgehoben werden. Zum einen verdeutlicht darüber die Bürger/-innen ihre Präferenz an veränderten, alltagsorientierten Zugangsmöglichkeiten zu (öffentlichen) Dienstleistungen, zum anderen wurde darin der positive Effekt gesehen, dass mit einem verbesserten Öffnungszeitenangebot eine Nutzungsdynamik ent-

³ Einzelmeinungen und -aspekte, die keine relevante Rolle in den Diskussionen spielten oder im Verlauf der Workshops keine Mehrheiten erlangen konnten, finden im Endbericht der Workshops Erwähnung.

stünde, die die Nachfrage (auch für andere Anbieter in der Innenstadt) beleben könnte. Die favorisierte Leistungsalternative zu dieser Option lag dabei eindeutig auf dem Mittwochnachmittag. Bemerkenswert erscheint, dass dieser Vorschlag nicht aus dem ursprünglichen Fundus der vorgegebenen Leistungsalternativen durch das Team hervorging, sondern von den Bürger/-innen selbst entwickelt wurde und im Workshopverlauf eine immer größere Akzeptanz erhielt. Das Hauptargument für den Mittwochnachmittag lag darin, dass viele der örtlichen Dienstleistungsanbieter am Mittwoch ihre Geschäfte geschlossen hätten, so dass sich den Bürger/-innen dieses Zeitfenster optimal für Erledigungen von Behördenangelegenheiten in der Woche anböte. Bei der Frage, ob das Bedürfnis nach Öffnung am Mittwochnachmittag durch Umschichtung erreicht werden könne (z. B. durch Schließung an einem anderen Nachmittag), setzte sich klar die Position durch, dass die Mittwochnachmittags-Öffnung zusätzlich erfolgen solle. Dafür wurde vor allem das Argument der Transparenz ("man braucht sich nicht bestimmte Öffnungszeiten zu merken, sondern man weiß, die haben nachmittags auf") angeführt.

6b) Auswertung der Diskussions- und Abstimmungsergebnisse über das Dienstleistungsspektrum

- Wie bei den Öffnungszeiten erhielt die Option der Reduzierung des Dienstleistungsspektrums des BSC in den Abstimmungen der beiden Workshops keine Nennung. Dass keine/-r der Bürger/-innen diese Option wählte, ist ein eindeutiger Beleg für die generelle Begrüßung einer Konzentration von Leistungsangeboten an einem Ort.
- Die deutliche Zurückhaltung der Stimmenverteilung für die Option „Beibehaltung des Dienstleistungsspektrums“, spricht ebenfalls dafür, dass das Konzept „Alles aus einer Hand“ bei den Bürger/-innen auf große Zustimmung stieß. Die Nennung dieser Option in der Abschlussabstimmung erfolgte dann auch nicht aus Zufriedenheit mit dem derzeitigen Dienstleistungsangebot, sondern war eine Reaktion auf die aktuelle finanzielle und personelle Situation des BSCs. Dahinter stand sich die Argumentation, dass zum jetzigen Zeitpunkt eine Ausweitung des Dienstleistungsspektrums die Gefahr der mangelnden Ausführung der Dienstleistungen und damit eine Qualitätsminderung in sich trüge. Solange sich diese Bedingungen nicht änderten, sollte der Schwerpunkt auf die korrekte Bearbeitung der derzeitigen Dienstleistungsangebote beschränkt bleiben.
- Die Ausweitung des Dienstleistungsspektrums hingegen wurde von Anfang an von der absoluten Mehrheit der Bürger/-innen favorisiert und mit dem zunehmenden Bedarf an der Zusammenlegung von Dienstleistungen an einem Ort begründet, der bürokratische Organisationsformen und zeitaufwändige Fahrten und Wartezeiten in anderen Behörden überflüssig mache. Weiterhin wurde gefordert, die bestehenden Klärungsformen der Anliegen – per Telefon, per E-mail oder per Internet – auszubauen sowie auf andere Formen – beispielsweise Pässe per Nachnahme mit der Post zu versenden – auszuweiten.
- Bezogen auf die Leistungsalternative nach mehr behördlichen Dienstleistungen lag das Interesse auf der Integration der Polizei-Kontaktstelle ins BSC. Diese sollte neben ihren originären Sicherheitsaufgaben auch präventive Beratungs- und Informationsleistungen in Zusammenhang mit BSC-Anliegen der Bürger/-innen anbieten bzw. verknüpfen können. Beispielhaft wurde Informationsleistungen zur Absicherung vor Diebstahl bei Wohnungs- oder Kfz-Anmeldungen genannt. Weiterhin wurde die Ausweitung des Dienstleistungsspektrums auf das Ausländeramt, das Standesamt, das Verkehrsamt sowie das Jugendamt - hier vor allem der Bereich der Kindergärten- und Hortplatzvergabe – als sinnvolle Ergänzung der Bürger/-innen-Interessen erachtet. Die Ausweitung an Beratungen und Verweisungen auf andere Fachämter, die u.a. die formale Antragstellung z.B. von Schwerbehindertenausweisen und Führungszeugnissen beinhalten sollten, wurde zudem ausdrücklich gewünscht.
- Bezogen auf die Leistungsalternative nach mehr nichtbehördlichen Dienstleistungen wurden - neben Angeboten rund um die Behördenangelegenheiten, wie Passbildautomat, Kopierer und Getränkeautomat - Verknüpfungen mit anbieterübergreifenden Dienstleistungsarten als sinnvoll erachtet. Beispielhaft wurde die Kopplung von Strom- und Wasseran- und -abmeldungen mit der An- und Abmeldung von Wohnungen genannt. Zudem sollten Terminals und Informationsstellen im BSC eingerichtet werden, die Orientierungen über andere Dienstleister, Veranstaltungen und Organisationen in Bremen geben.
- Bei der Stimmenverteilung für die Option der Ausweitung des Dienstleistungsspektrums war deutlich eine Tendenz zur Verallgemeinerung erkennbar. Während am Anfang die Leistungsalternativen durch die Bürger/-innen relativ gleich stark bewertet wurden, nahmen im Laufe der Workshops die Konkretisierungen bezogen auf mehr behördliche und nichtbehördliche Dienstleistungen zu Gunsten der generellen Ausweitung des Dienstleistungsspektrums – unabhängig ihrer institutionellen Zuordnung – ab. Diese Verschiebung vom Konkreten zum Allgemeinen ist zurückzuführen auf den Diskussionsverlauf

über die Umsetzungsmöglichkeiten dieser Bedarfe. Favorisiert wurde der Vorschlag zur Entwicklung und zum Aufbau einer Netzwerkstruktur innerhalb des BSC im Sinne einer kulturell offenen Institution. Gedacht wurde an eine Art Knotenpunkt öffentlicher und privater Dienstleistungen, die den Bürger/-innen im BSC zur Verfügung stehen. Neben einem ausgeweiteten Angebot von Antrags- und Informationsleistungen anderer Fachämter, sollten die Bürger/-innen im BSC auch darüber Beratungen und Informationen bekommen, wo sie jene Dienstleistungen finden, die im BSC selbst nicht angeboten werden können. Insgesamt vertraten die Bürger/-innen die Ansicht, dass von einer Öffnung und Erweiterung des Dienstleistungsspektrums nicht nur die Bürger/-innen profitieren, sondern auch die Verwaltung neue Impulse und Belebungen erfährt.

- Zur Konkretisierung dieser Netzwerkstrukturen wurde folgende Einigung erzielt:
 - Die Polizei und die Ausländerbehörde sollen als feste Bestandteile in das Dienstleistungsspektrum des BSC aufgenommen werden.
 - Es sollen Informationsstellen für die Fachämter Sozialamt, Arbeitsamt, Jugendamt wie auch für Gleichstellungsfragen im BSC eingerichtet werden.
 - Über einen Prüfauftrag sollen Informationen eingeholt werden, inwieweit das Versorgungsamt - vor allem im Bereich der Schwerbehindertenschein-Beantragung - Serviceangebote in Form von o. a. Informationsstellen an das Dienstleistungsspektrum des BSC angliedern könne.
 - Gewünscht wurde darüber hinaus eine Netzwerkarbeit des BSC mit nichtbehördlichen Anbietern, wie der BSAG, SWB, Kirche, Sparkasse, Post, Bank, NGOs und anderen Bürgerengagements.
 - Für interessierte Bürger/-innen aber auch zeitweilige Nutzer/-innen Bremens wie Touristen und Geschäftsleute sollen im BSC Terminals aufgestellt werden, über die Veranstaltungen in und Informationen über Bremen abgerufen werden können.
- Neben der Frage zur zukunftsorientierten Ausgestaltung des Dienstleistungsangebotes im BSC wurde einhellig die Aufforderung unterstrichen, das Recht auf Inanspruchnahme dieser Leistungen auf Pendler/-innen aus Niedersachsen auszuweiten und entsprechende länderübergreifende Verwaltungskooperationen (inkl. EDV-Vernetzungen) aufzubauen und voranzutreiben. Die Pendler/-innen seien jeden Tag in Bremen anwesend und könnten daher ihre Behördenangelegenheiten im BSC vor oder nach ihrer Erwerbsarbeit zeitlich optimal erledigen. Für den bisherigen Gang zum heimischen Ortsamt müsste dagegen immer ein Tag frei genommen werden. Bremen - als Oberzentrum für den niedersächsischen Raum - böte sich für eine solche Regelung sehr gut an. Die Bürger/-innen waren überzeugt davon, dass aufgrund der exponierten Stellung Bremens im Umland ein solches Angebot von vielen Pendler/-innen positiv wahrgenommen und genutzt werden würde. Neben einer damit zu erwartenden Innenstadtlebung könnte zudem im Rahmen eines punktuell veränderten Länderfinanzausgleichs ein solch innovativer Vorstoß auch zu Mehreinnahmen Bremens führen. Mittel- und langfristig könnten solche Lösungen auch für andere zeitweilige Nutzer/-innen der Stadt (z. B. Geschäftsleute, Kongressbesucher) eröffnet werden. Bremen könnte sich damit für diese Personengruppen als dienstleistungsbereit erweisen und damit seine Anziehungskraft auch auf diesem Gebiet steigern.

6c) Auswertung der Diskussions- und Abstimmungsergebnisse über die Dienstleistungsqualität

Die von den Bürger/-innen im ersten Workshop stichwortartig genannten Aspekte für eine wünschenswerte und zukunftsorientierte Dienstleistungsqualität im BSC wurden unter folgenden Eckpunkte zusammengefasst und einhellig beschlossen:

- **Kundenfreundlichkeit** vermittelt den Kunden das Gefühl, mit ihrem Anliegen angenommen zu werden, und wird von den Bürger/-innen als selbstverständliches Qualitätsmerkmal eines BSC angesehen. Die Sachbearbeiter/-innen sollten Zeit zum Zuhören haben, um auf Fragen, Zusammenhänge und individuelle Unsicherheiten der Kunden reagieren zu können. Fälle, die eine weiterführende Bearbeitung, z.B. durch Fachämter bedürfen, sollten ausführlich sowie verständlich den Kunden dargestellt werden.
- **Rassistische Tendenzen** dürfen in einem BSC nicht auftreten. Die Mitarbeiter/-innen sollten über **Weiterqualifikationsmaßnahmen** für Probleme von ausländischen Mitbürger/-innen sensibilisiert sein. Ein besonderer Aspekt hoher Dienstleistungsqualität wären Sachbearbeiter/-innen, die ausländische Bürger/-innen in ihrer Muttersprache beraten könn(t)en.
- **Geringe bis keine Wartezeiten** weisen zukunftsorientierte Dienstleistungsqualität aus. Die Anwesenheitszeit im BSC muss für die Bürger/innen überschaubar und planbar sein und dem Anliegen angemessen erscheinen.

- Gute Arbeitsbedingungen sind Voraussetzungen für eine gute Dienstleistungsqualität. Die Zufriedenheit der BSC-Beschäftigten am Arbeitsplatz ist daher als ein wichtiger Aspekt in der Organisationsstruktur des BSC zu betrachten. So bedarf es vor allem in Bezug auf die flexible Arbeitszeitgestaltung einer Arbeitsorganisation, die zum einen den Beschäftigten genügend Zeit lässt, eine umfangreiche Beratung und Bearbeitung der Kundenanfrage vorzunehmen, zum anderen ihnen ermöglicht, eigene (private) Zeitwünsche mit den Anforderungen flexibler Arbeitszeiten zu vereinbaren.
- Erhöhte Personalausstattungen und Vergütungsgruppen müssten so ausgestaltet werden, dass zusätzliche Öffnungszeiten und ein erweitertes Dienstleistungsspektrum nicht zu einer Zusatzbelastung der jetzt im BSC Beschäftigten führen dürfe. So wurde von den Teilnehmenden kritisiert, dass die Beschäftigten derzeit in der Vergütungsgruppe BAT 5 c eingestuft sind. Hinsichtlich des Aufwandes für die zu erwerbenden Qualifikationen und der zu leistenden fachübergreifenden Arbeitsanforderungen in der alltäglichen Arbeit, die weit über die „normalen“ Verwaltungstätigkeiten hinausreichen, wurde diese Gehaltseinstufung als zu gering erachtet. Weiterhin bestand Einvernehmen darin, dass Ausweitungen des Dienstleistungsspektrums entsprechend erweiterte Personalkapazitäten voraussetzen müssen.
- Eine kinderfreundliche Ausstattung gehört zum Standard guter Dienstleistungsqualität. Es sollte eine Spielecke zur kurzfristigen Beschäftigung der Kinder im BSC eingerichtet werden, damit Eltern sowie auch alle anderen Beteiligten in Ruhe ihr Anliegen vortragen und die Bearbeitungszeiten als angenehm empfinden können.
- Ein Equipment rund um die Dienstleistungen - wie Kopierer, Passbildautomat, Getränkeautomat, gute Sitzplätze – sollten im BSC vorhanden sein. Darüber hinaus müsste ein Medium – beispielsweise in Form eines Kummerkastens – angeboten werden, um Auffälligkeiten, Anregungen und Reaktionen der Kunden nachfragen bzw. einfangen zu können.
- Dienstleistungsqualität fängt bereits bei der Außendarstellung an. Es bedürfe neben einer guten Ausschilderung in der Innenstadt auch einer besseren Werbung des BSC in der örtlichen, auch nicht-deutschsprachigen Presse. Im Telefonbuch sollte ein Vermerk abgedruckt werden, der (potentiellen) Kunden einen Überblick über die Öffnungszeiten und Dienstleistungen des BSC gibt.

7. Schlussanmerkungen

Insgesamt betrachteten die Bürger/-innen ihre Beteiligung im Projekt als wichtigen Aspekt zur Gestaltung zukunftsweisender, bürgerfreundlicher öffentlicher Dienstleistungen. Die Teilnehmenden waren sich darüber bewusst, dass nicht mit einer sofortigen Umsetzung aller Vorschläge und formulierten Anforderungen des Gutachtens zu rechnen sei. Gleichwohl aber formulierten sie den Anspruch, dass diese durch die verantwortlichen Projektakteure in die perspektivische Weiterentwicklung und -planung des BSC mit einbezogen werden müssten. Befürchtungen bestanden darin, dass die Projektakteure die Sichtweise vertreten könnten, es bei ihrem jetzigen Stand des Erfolges - bezogen auf die Einrichtung des BSC – bewenden zu lassen. Die Bürger/-innen plädierten demgegenüber einhellig für eine Weiterverfolgung und -entwicklung des eingeschlagenen Weges. Hierauf bezogen empfahlen sie, in regelmäßigen Zeitabständen durch das BSC unabhängige - d. h. nicht von den Interessen und Blickwinkeln der Dienststelle oder der Personalvertretung beeinflusste - Bedarfsermittlung mit Bürgerbeteiligung durchzuführen, um veränderte Bedarfe und Interessen ermitteln und in das Angebotsprofil des BSC einbeziehen zu können.

Bezogen auf die Lesart des Bürger/innen-Gutachtens verwiesen die Bürger/-innen auf die unterschiedlichen Realisierungsgrade ihrer Bedarfe und Anforderungen. So besäßen einige der Anforderungen einen langfristigen Umsetzungscharakter, andere hingegen ließen sich mit den bestehenden finanziellen Mitteln und Personalstärken relativ kurzfristig umsetzen. Die Mehrheit der Bürger/-innen zeigten sich überzeugt davon, dass verlängerte Öffnungszeiten nicht gleichsam ein größeres Gesamtarbeitsaufkommen erzeugen müssen und Kooperation mit anderen Dienstleistungsanbietern sich auch kostenneutral gestalten lassen könnten. Vor diesem Hintergrund wären Lösungsvorschläge zu entwickeln, wie eine Ausweitung der Öffnungszeiten bezogen auf den Mittwochnachmittag und eine Ausweitung des Dienstleistungsangebotes im Sinne des Netzwerkgedankens umgesetzt werden kann.

Die Bürger/-innen unterstrichen einhellig die Wichtigkeit der Erhaltung der Ortsämter. Vor allem bezogen auf die Belange kultureller Vielfalt und integrativem Zusammenlebens verschiedener Mitbürger/-innen-Gruppen in den Stadtteilen, besäßen die Ortsämter eine wichtige Schlüsselkompetenz, die über die dezentrale Einrichtung von BSCs nicht erfüllt und gewährleistet werden kann(t)e. Die politischen Anstrengungen sollten sich daher auf eine sinnvolle Integration der Aufgaben zwischen BSCs und Ortsämtern ausrichten.

Weiterhin dürfte nach Ansicht der Bürger/-innen mit der Einrichtung von BSCs nicht der flächendeckende Charakter von Dienstleistungen für die Bürger/-innen verloren gehen. Dieser Tendenz wurde mit dem Vorschlag begegnet, Mitarbeiter/-innen der BSCs ein- oder zweimal in der Woche in die jeweiligen Stadtteile kommen zu lassen, um dort die Leistungen und Beratungen vor Ort anzubieten. Eine solche mobile BSC-Lösung würde auch der zunehmenden Veralterung der Stadtbevölkerung bei gleichzeitiger Verlängerung der Wege entgegenkommen und sollte daher einer sorgsam Prüfung unterzogen werden.

Die Bürger/-innen haben das erstellte Bürgergutachten vor seiner offiziellen Verwendung gegengelesen und ggf. korrigiert und befanden es in der vorliegenden Fassung als wahrheitsgetreue Wiedergabe der Workshopsergebnisse. Einige Bürger/-innen äußerten ihr Interesse daran, an Umsetzungs- und Vermittlungsgesprächen mit den Projektakteuren des BSC im Rahmen eines Mediationsverfahrens teilzunehmen. Die anderen Bürger/-innen legten darauf Wert, über die Resultate dieses Vermittlungsprozesses umgehend in schriftlicher Form informiert zu werden.

